



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمقراطية

عنوان مذكرة التخرج :

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الخدمائية

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الأغواط

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستري في علم الاجتماع الاتصال

تحت إشراف الدكتورة

* لعقائنة فضيلة

من إعداد الطلبة :

* مكحل حمزة

* عريف خديجة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة	الرتبة
لعقائنة فضيلة	جامعة عمار ثليجي	مشرفا ومقررا	أستاذ مساعد ب
بن خليف ربيعة	جامعة عمار ثليجي	رئيسا	أستاذ مساعد ب
بن سعدة أمال	جامعة عمار ثليجي	مناقشا	أستاذ مساعد ب

السنة الجامعية 2024/2023

شكر و عرفان

بفضل الله وحمده انجزنا هذا العمل المتواضع الذي اسأل الله عز وجل ان يجعله خالصا لوجهه الكريم ويسعدني بعد حمد الله وشكره ان اتقدم بجزيل وخالص الشكر والتقدير، للدكتورة الفاضلة لعقاقة فضيلة التي قبلت إشرافنا على هذا العمل ولها الفضل الكبير في إعداد هذه المذكرة فلم تبخل على إرشادنا .

الشكر الموصول أيضا الى الاساتذة أعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلوا بقراءة هذه المذكرة كما لا يفوتني ان اشكر كل دكاترة واساتذة جامعة عمار ثليجي وبالأخص علم الإجتماع الذين سهلو مهمتنا في سبيل اتمامنا وبفضلهم وصلنا الى نقطة التخرج

إهداء

الحمد لله وكفى و الصلاة على الحبيب لمصطفى وأهله ومن وفى اما بعد . الحمد لله الذي وفقنا لثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد و النجاح بفضلته تعالى مهداة الى مهج كياني وطريقي الى الجنة بأذن الله الى أبي حبيبي وسندي معنى الرجولة والعطاء حفظه الله وأدامه لي نورا لدربي . و الشكر موصول إلى كل العائلة و الأصدقاء و إلى كل من ساندني في إتمام ها العمل . ولا ننسى كل

قسم علم الاجتماع

والى دفعة سنة 2024/2023

حمزة

إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى والله ومن وفى اما بعد. الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه
الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة الى الوالدين الكريمين
حفظهما الله وادامهما نورا في دربي الى كل عائلتي وإخوتي وأخواتي الى رفقاء دربي حفظهم الله وأدامهم
لي سندنا والى كل قسم علم الاجتماع والى دفعة سنة 2024/2023

خديجة

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
68	توزيع عينة البحث على أساس الجنس.	01
69	توزيع عينة البحث حسب الحالة الاجتماعية	02
70	توزيع عينة البحث حسب المستوى التعليمي	03
71	دوافع إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسستكم	04
71	تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت في زيادة سرعة الاتصال داخل المؤسسة	05
72	اذا كانت الإجابة بنعم هل يرجع ذلك	06
73	كيفية مساهمة تكنولوجيا الإتصال المستعملة في المؤسسة من رفع أداء العاملين داخل المؤسسة.	07
73	تحتاج الى وقت كبير للشرح	08
74	العوائق التي تحول دون مساهمة الإتصال في تحسين مستوى أداء الموظف	09
74	إستخدام جهاز الحاسوب في العمل	10
75	فيما يستخدمه جهاز الحاسوب	11
75	استخدام شبكة الأترنت في أداء المهام	12
75	إستخدام الهاتف النقال في العمل.	13
76	تستخدم الهاتف النقال	14
77	تسعى إدارة المؤسسة الخدمانية لتنمية مواردها البشرية من خلال التعليم والتدريب في مجال التكنولوجيا الإتصال الحديثة.	15
77	تخطيط المؤسسة إلى تعميم استخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى جميع اداراتها؟	16
78	تحرص المؤسسة مستقبلا على توفير المساعدة التقنية لموظفيها في حالة وجود مشاكل عند استخدام تكنولوجيا الإتصال .	17
78	تكنولوجيا الإتصال تساهم في تفعيل أداء داخل المؤسسة	18

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	دائرة نسبية تمثل نسبة جنس الذكور والإناث	69
02	أعمد بيانية تمثل المستوى التعليمي	70

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وإهداء
أ-ب.....	مقدمة.....
	الباب الأول الجانب النظري للدراسة
	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة
5.....	تمهيد:
6.....	1-أسباب إختيار الموضوع.....
6.....	2-أهداف وأهمية إختيار الموضوع.....
7.....	3-الإشكالية.....
8.....	4-تحديد المفاهيم.....
13.....	5- الدراسات السابقة.....
15.....	6- المقاربة السوسولوجية.....
18.....	7- صعوبات الدراسة.....
	الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال والمؤسسات الخدماتية
	المبحث الأول : تكنولوجيا الاتصال
20.....	تمهيد.....
21.....	المطلب الأول: مفهوم الاتصال.....
24.....	المطلب الثاني : طبيعة الاتصال في المؤسسة.....
27.....	المطلب الثالث : تطور وسائل الاتصال.....
29.....	المطلب الرابع : أهمية تكنولوجيا الاتصال.....
32.....	المبحث الثاني : المؤسسة الخدماتية.....
32.....	المطلب الأول: أهمية المؤسسة الخدماتية وخصائصها.....

37.....	المطلب الثاني : تصنيف الخدمات المؤسساتية
39.....	المطلب الثالث : أنواع المؤسسات الخدمية وأهدافها
42.....	المبحث الثالث: تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بتفعيل أداء المؤسسة الخدمية
42.....	المطلب الأول: أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال في ادارة المؤسسة الخدمية
42.....	المطلب الثاني : إيجابيات استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمية
47.....	المطلب الثالث : سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمية وتحدياتها
50.....	المطلب الرابع : واقع استراتيجيات الاتصال في المؤسسة الخدمية في الجزائر
53.....	خلاصة:

الباب الثاني : الجانب الميداني

الفصل الثالث: الأسس المنهجية للدراسة

56.....	تمهيد
57.....	المبحث الأول: المنهج المتبع و التقنيات المستعملة في الدراسة
57.....	المطلب الأول: المنهج المستعمل
57.....	المطلب الثاني: أدوات جمع المعطيات
59.....	المبحث الثاني: أدوات التحليل
59.....	المطلب الأول : الفرز المسطح
59.....	المطلب الثاني: التحليل الكمي و الكيفي
60.....	المطلب الثالث: تحديد العينة و كيفية إختيارها
60.....	المبحث الثالث: الإطار المكاني و الزماني لمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط
60.....	المطلب الأول: التعريف والتطور التاريخي المؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط
62.....	المطلب الثاني: المهام الموكلة لمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط
63.....	المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط و تحليله
66.....	خلاصة:

الفصل الرابع: عرض و تحليل معطيات و نتائج الدراسة

68.....	تمهيد:
68.....	المبحث الأول: عرض و تحليل معطيات الإستمارة.....
68.....	المطلب الأول: عرض و تحليل البيانات العامة.....
71.....	المطلب الثاني: عرض و تحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى.....
74.....	المطلب الثالث : عرض و تحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثانية.....
77.....	المطلب الرابع : عرض و تحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثالثة.....
80.....	المبحث الثاني: نتائج الدراسة.....
80.....	المطلب الأول: نتائج الفرضية الأولى.....
80.....	المطلب الثاني: نتائج الفرضية الثانية.....
80.....	المطلب الثالث: نتائج الفرضية الثالثة.....
81.....	المطلب الرابع : الاستنتاج العام.....
82.....	الإقتراحات والتوصيات.....
85.....	خاتمة.....
87.....	قائمة المصادر والمراجع.....
90.....	قائمة الملاحق.....

مقدمة

مقدمة :

تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم تقنيات المعلومات حيث تعتمد على بحوث وتطبيقات عديدة، وقد أصبحت من أهم المحركات الأساسية للإنتاج والنمو في كثير من بلدان العالم؛ فالعمل على تطويرها يساعد على زيادة الإنتاجية في معظم المجالات.

ومن خلال تقنية المعلومات يمكن للإنسان التخلي عن النظم التقليدية المعقدة والصعبة، واستبدالها بالتقنيات الحديثة السهلة، مما يؤدي إلى تقليل الجهد والوقت والأيدي العاملة، و هي تستخدم في المجال الطبي والإدارة والمصارف والمجال التعليمي.

ان في وقتنا الراهن ظهرت العديد من التحديات التي تواجه المؤسسات المختلفة خصوصا في مجال العولمة وثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وغيره نتج عنه أثارا كثيرة في إطار السعي نحو استثمار تلك التطورات تحسين كفاءة وفاعلية الأداء للعديد من المؤسسات على المستوى الإداري العام والخاص. كما أسهم هذا التطور في ظهور الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات الإدارية وضرورة اعتمادها كوسيلة تهدف إلى تحسين الأداء.

و تعتبر المؤسسات المحرك الأساسي لجميع شؤون حياتنا، فنحن نتعامل مع المؤسسات ونعمل في داخلها ونتعلم منها وفيها وقد رافق ذلك وجود ازدياد مستمر في أحجام هذه المؤسسات الحديثة وأعدادها وتشابك عملياتها وتعقد مشكلاتها وبالتالي تعدد أهدافها وزيادة عدد المشتغلين فيها والمتعاملين معها وعليه في هذه الأيام لم تعد الأساليب القديمة ناجعة في إدارة المنظمات، حيث أن التخمين والحدس والتقليد كلها أساليب لم تعد تضمن نجاح الإدارة حاليا في تحقيق الأهداف المرجوة لهذه المؤسسات .

إن تكنولوجيا المعلومات باعتبارها أهم مؤثر في الحياة الإنسانية على الإطلاق منذ الثورة الصناعية، حيث أصبحت لا غنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات وحتى الأفراد فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع والتطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب

والبرمجيات وأجهزة الاتصالات ووسائلها وه ذا الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل بسهولة ويسر ما بين دول العالم والذي أضحى يحتم التفكير بجدية في كيفية التعامل معه واستعبابه باستغلال ايجابياته والحد من سلبياته وهذا بالتركيز على الجانب الإنساني لتقانة المعلومات بانتقاء وإعداد أفراد قادرين على أداء وظائفهم في ظل نسق تكنولوجيا المعلومات الذي تفرضه العولمة في هذا العصر .

لقد أصبح عنصر تكنولوجيا المعلومات بيئة عمل تتسم بالتغيير السريع وتزايد متطلبات الأداء، حيث تواجه المؤسسات تحديات تتعلق بحسن الأداء والتغير المستمر للتكيف مع بيئة العمل في معظم الحالات يجب أن تكون التغييرات سريعة وأن يتم تنفيذها بمهارة بالاعتماد على مختلف برمجيات إدارة مراحل العمل وأن تستهدف بوضوح تنفيذ إستراتيجية عمل فاعلة من خلال الاعتماد على المورد البشري الفعال والقادر على ممارسة قيادة تكنولوجيا تسهم في الرفع من مهارة الثقة الإلكترونية للعمال وبالتالي تنمية سلوكهم الإيجابي داخل التنظيم

الباب الأول

الجانب النظري

للدراسة

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

1- أسباب إختيار الموضوع

2- أهداف وأهمية إختيار الموضوع

3- الإشكالية

4- تحديد المفاهيم

5- الدراسات السابقة

6- المقاربة السوسيولوجية

7- صعوبات الدراسة

تمهيد:

يعد الإطار المنهجي للدراسة الجانب الأكثر أهمية ، فمن خلاله يمكن وضع موضوع البحث أو الدراسة في إطار البحث السوسيولوجي الذي يساعدنا في الوصول إلى الإطار العام للدراسة التطبيقية الميدانية .

فقبل الإنطلاق في أي بحث سوسيولوجي لابد من توضيح الأسس المنهجية التي تعتمد عليها هذه الدراسة بدءا بأسباب و أهداف اختيار الموضوع ثم إشكالية البحث و الفرضيات و تحديد المفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع الدراسة ثم التطرق إلى الدراسات السابقة و المقاربة السوسيولوجية و أخيرا نتناول الصعوبات التي إعترضتنا عند إنجازنا لهذه الدراسة .

أولا : أسباب اختيار الموضوع

1-أسباب إختيار موضوع

1-1الأسباب الذاتية :

-رغبنا في البحث في هذا الموضوع بإعتباره أصبح يحتل مكانة رائدة ، حيث أن المؤسسات التي تحقق نجاحا ملحوظا و تتميز بأداء متميز هي تلك التي تعتمد بدرجة كبيرة على نظام تكنولوجي

الاتصال في تقديم خدماتها إتجاه زبائنها الحاليين والمحتملين .

-الرغبة في معرفة واقع تكنولوجيا الإتصال في وسط المؤسسة الخدمائية ودور الذي تلعبه في تقديم خدماتها وبرامجها وخططها سواء كان هذا علي المستوي القريب أو البعيد .

1-2 الأسباب الموضوعية :

-شمولية الموضوع إذ يحتوي في صلبه على مواضيع متشعبة و متنوعة و هذا ما يساعد على الإستفادة من البحث العلمي .

-نظرا لتخصص في علم الإجتماع الإتصال أردت التركيز على موضوع دور تكنولوجيا الإتصال في تفعيل أداء المؤسسة الخدمائية .لأنه موضوع قابل للدراسة و البحث و التطوير كونه يتصف بالتغيير المستمر وبعداثته .

ثانيا: أهداف وأهمية اختيار الموضوع

1-أهداف الموضوع:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف :

-تعتبر هذه الدراسة تدريب على إجراء البحوث العلمية السوسيولوجية الميدانية ومدى تطبيقنا المنهجية من خلالها.

- محاولة تسليط الضوء على الأسس والمبادئ المساعدة على الاستفادة المثلى من تكنولوجيا الاتصال لإدارة المؤسسات من أجل تحسين و تطوير خدماتها و أدائها في ظل الرقمنة.
- محاولة التحسيس بالمكانة الهامة للمؤسسات الخدمائية في تحقيق التطور والإزدهار .
- السعي لإضافة وجهة نظر جديدة للدراسات والأبحاث المعالجة للموضوع .

2-أهمية الموضوع:

- إثراء المكتبة بمرجع في اللغة العربية يتناول موضوع دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الخدمائية انطلاقا من الأهمية و الدور التي يحظى به هذا الموضوع في كل المجالات .

ثالثا: الإشكالية

لا شك أن تفعيل نظم مؤسسية عصرية مرنة قائمة على فكرة التطوير والتغيير المستمرين نتيجة ازدواجية البحث والتطوير يتطلب رؤية فكرية خاصة عن تصميم المؤسسة وإتباع أسلوب التعليم المستمر للإلمام بالممارسات والتطبيقات الجديدة وبذل جهد كبير لتحسين جودة الأداء بصورة مستمرة وأن كل ذلك يركز على وجود تنمية موارد بشرية أو تنمية رأسمال فكري.

وفي هذا الصدد تجد المؤسسة الخدمائية الجزائرية نفسها، مجبرة على مسابرة التطور الذي قطعتة المؤسسات العصرية إن هي أرادت الاستمرار في السوق والمحافظة على مكانتها السوقية خاصة بعد تبني الجزائر الخيار الانفتاح الاقتصادي والانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة وأن تعمل على تطوير وتحسين ميكانيزمات العمل المؤسسي كالتحكم في تدفق العمل بالاستغلال الأمثل للتقنيات الحديثة كبرمجيات إدارة مراحل العمل وكذا تكوين كوادر المؤسسة القادرة على القيادة الإلكترونية والتي يمكنها تنمية مهارة الثقة الإلكترونية ولذا تنمية السلوك الإيجابي للعمال باتخاذ قرارات فعالة تكون في مستوى تطلعات هذه المؤسسة.

لذلك جاءت هذه الدراسة لتبحث موضوع تكنولوجيا الإتصال ودورها في تحسين أداء الخدمات المؤسسية ومن هذا المنطلق نطرح السؤال الجوهرى لهذه الدراسة والمتمثل في:

كيف تساهم تكنولوجيا الإتصال في تحسين أداء المؤسسة الخدمائية؟

و من أجل معالجة الإشكالية الرئيسية نحاول التطرق إلى الأسئلة الفرعية التالية :

1. كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا الإتصال على أداء المؤسسة الخدمائية ؟
2. ماهي مختلف مكونات تكنولوجيا الإتصال التي تتوفر عليها المؤسسة الخدمائية بالأغواط؟
3. ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإتصال في المؤسسة الخدمائية بولاية الأغواط ؟

فرضيات الدراسة

للإجابة على إشكالية الدراسة المطروحة قمنا باعتماد الفرضيات التالية:

1. تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحسين الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة الاغواط.
2. تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تتوفر عليها مؤسسة الأغواط هي: الحاسوب ،الهاتف والانترنت.
3. تكنولوجيا الاتصال تستخدم في مؤسسة الأغواط لتحسين الخدمات المقدمة لزبائننا.

رابعاً: تحديد المفاهيم

يعتبر تحديد المفاهيم و المصطلحات العلمية المستخدمة في الدراسة أمراً ضرورياً في البحث العلمي و ذلك تجنباً لعنصر الغموض في فهم مضمونها وفيما يلي نستخدم أهم المفاهيم الواردة في الدراسة.

أولاً: الأداء

أ / - **التعريف اللغوي** : من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أوصله والاسم الأداء أدى الشيء قام به¹.

ب / - **التعريف الاصطلاحي** : اختلفت وتعددت تعاريف مفهوم الأداء نكر منها : وقد عرفه صقر عاشور على أنه : " قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ، نوعية الجهد ونمط الأداء".

ويشير الأداء أيضا على أنه درجة تحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد ، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة

ج / - **التعريف الإجرائي** :

هو عبارة عن مجموعة من الدرجات التي يحصل عليها أفراد عينة البحث من خلال إجاباتهم على الأداء الوظيفي في استبيان الحوافز المخصصة للبحث وفق 07 عبارات التي تقيس أبعاد الأداء الوظيفي وفق بدائل (موافق)(غير موافق)(محايد) .

ثانياً: التكنولوجيا :

يرتبط معنى و مضمون التكنولوجيا بطبيعة المرحلة التاريخية و مستوى تطور الحياة الإجتماعية فيمكن تعريفها كما يلي:

1-1 **التعريف اللغوي** : التكنولوجيا (Technologie) و هي مصطلح متداخل و متشابك مع التقنية (Technique) مشتقة من اللغة اللاتينية تتكون من مقطعين : Techno و تعني الفن أو الحرفة ، و لوجيا logie و تعني الدراسة أو العلم².

ابن منظور، 2003، ص26
1 عامر إبراهيم قنديلجي ، إيمان فاضل السامرائي ، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2002، ص35.

1-2 التعريف الإصطلاحي : هناك عدة تعاريف للتكنولوجيا نذكر منها:

- يعرفها الدكتور قاسمي ناصر : "مجموع الأدوات و الوسائل التي تسمح للعاملين بأداء مهام الإنتاج بغض النظر عن مدى تطورها"¹.

- و يشار للتكنولوجيا بأنها العمليات و التقنيات و المكائن في الأعمال مستخدمة لتحويل المدخلات (الموارد، المعلومات، الأفكار) إلى مخرجات (المنتجات، الخدمات)².

1-3 التعريف الإجرائي :التكنولوجيا هي التقنيات و القواعد الأساسية التي تدخل في تصميم المنتج وتخللها أنظمة المعلومات في المؤسسة .

ثالثا : الإتصال :

1-2 التعريف اللغوي:مشتقة من الفعل اللاتيني communis بمعنى عام أو شائع أو يذيع عن طريق المشاركة ، حيث نحاول أن نؤسس إشتراك مع شخص أو مجموعة من الأشخاص في الأفكار و المعلومات و الاتجاهات³.

2-2 التعريف الإصطلاحي: -يعرفه أحمد فهمي العطروني " بأنه عبارة عن عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي نوع و من أي عضو في الهيكل التنظيمي للمؤسسة إلى عضو آخر ، وقد يكون الاتصال من مستوى أعلى إلى أسفل أو العكس ، أو في مستوى أفقي بهدف إحداث تغيير من أي نوع و إلا كانت مجرد ضوضاء لا فائدة منها "⁴.

يعرفه حسن عبد الحميد أحمد رشوان في مجال الإدارة : "بأنه العملية التي تمكن المدير من أن يحيط مرؤوسيه بهذه الأخبار و المعلومات و الأفكار بغرض التأثير على سلوكهم أو

-ناصر قاسمي دليل مصطلحات علم إجتماع تنظيم و عمل،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر، الطبعة الأولى،2011،ص44¹.
1-غسان قاسم اللامي،إدارة التكنولوجيا -مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات عملية،دار المناهج للنشر و التوزيع ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2007،ص23²

2-عدنان عواد الشوابكة،دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في إتخاذ القرارات الإدارية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2011،ص89

أحمد فهمي العطروني ، ال علاقات الإدارية في المؤسسات العامة و الشركات . عالم الكتاب ، القاهرة ، 1960، ص 341⁴ .

العمل على تغييره أو تعديله أو توجيهه من جهة و يعرف المدير بحاجات مرؤوسيه و أهدافهم و ردود الفعل لديهم إتجاه أهداف التنظيم و سياسته من جهة أخرى¹.

2-3 التعريف الإجرائي: هي الطريقة أو العملية التي تنتقل بها المعلومات و الأفكار بين الأفراد عن طريق الإشارات الرموز و المعاني في مضامير إجتماعية معينة حيث أصبح الإتصال يلعب دور كبير وجوهري فهو ضرورة من ضروريات الحياة الإجتماعية .

رابعا : تكنولوجيا الإتصال :

1-4 التعريف الإصطلاحي: تعرف بأنها الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات و توزيعها و عرضها و إسترجاعها و معالجتها² .

- يقصد بها مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة و المتاحة و الأدوات و الوسائل المادية و التنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات، و معالجتها و تخزينها و استرجاعها و نشرها و تبادلها و توصيلها إلى الأفراد و المجتمعات³.

2-4 التعريف الإجرائي : هي الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات الذي يشمل المكونات المادية ، البرمجيات قاعدة البيانات ، الشبكات و هي تلعب دورا هاما في بناء مجتمع المعلومات .

خامسا : الخدمات:

1-4 التعريف الإصطلاحي:عرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لإرتباطها بسلعة معينة"⁴.

حسن عبد الحميد أحمد رشوان،العلاقات الإنسانية .المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية،1997 ، ص270¹.
 محمود عبد الحسيب ،محمود علم الدين ،الحاسبات الإلكترونية و تكنولوجيا الإتصال،دار الشروق ، القاهرة ،1997، ص19².
 عبد المالك ردمان الدناني، تطوير تكنولوجيا الاتصال و عولمة المعلومات، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص11³.
 حميد الطائي و آخرون ،الأسس العلمية للتسويق الحديث،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، الطبعة العربية ، 2006، ص 191⁴.

4-2 التعريف الإجرائي: هي فعل أو أداء يمكن أن يقدمه طرف ما إلى آخر يكون جوهره غير ملموس و لا يسفر عن ملكية أي شيء و إنتاجه قد يكون مرتبطا بالمنتج المادي.

سادسا : المؤسسة:

5-1 التعريف الاصطلاحي: المؤسسة هي مجموعة من الأشخاص المندمجين في وحدة إقتصادية أو إجتماعية أو قانونية لتحقيق هدف مشترك من خلال تجميع الموارد المادية و البشرية الضرورية لذلك و إستغلالها إستغلالا عقلانيا¹.

- المؤسسة هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني و إجتماعي معين ، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج أو تبادل السلع أو الخدمات مع أعوان إقتصاديين آخرين ، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة ، وهذا ضمن شروط إقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني و الزماني الذي يوجد فيه ، تبعا لحجم و نوع نشاطه².

5-2 التعريف الإجرائي: المؤسسة كمنظمة تعتبر في نفس الوقت هيكلا اجتماعيا واقعا و كمتعامل اقتصادي، و تتمتع بخصائص تنظيمية، و يمكن وضعها كنظام مفتوح و هذا معناه أن المؤسسة نظام.

سابعا : المؤسسة الخدمائية:

6-1 التعريف الإصطلاحي: هي كل مؤسسة يتحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة للعميل ومن أمثلة مؤسسات تقديم الخدمة الفنادق المطاعم المستشفيات والمؤسسات المالية والتعليمية ومؤسسات الاتصالات بالإضافة إلى مؤسسات خدماتية أخرى متنوعة.

هي تلك المؤسسة التي تقوم بتحويل تشكيلة من المدخلات المادية إلى مخرجات غير ملموسة ماديا لكنها محسوسة في صورة خبرات وتجارب يمر بها عملاء المؤسسة هذه المخرجات قد ترتبط بها كيانات مادية تظهر من خلال الخدمة المقدمة إلا أن هذا لا يعني

ناصر قاسمي ،مصطلحات علم الاجتماع، مرجع سابق، ص120¹.
ناصر دادي عدون، إقتصاد المؤسسة ،دار المحمدية العامة ، الجزائر ، الطبعة الثانية ، دون ذكر السنة ،ص 10².

نهائيا تحولها إلى مخرجات مادية، وتعرف المؤسسة الخدماتية على أنها " هيكل منظم لقدرات خاصة لتقديم خدمات مختلفة الأشكال والأنواع.¹

6-2 التعريف الاجرائي:

-هي تلك المؤسسة التي تقوم بتحويل تشكيلة من المدخلات المادية أو غير المادية إلى مخرجات غير ملموسة ماديا، ولكنها يمكن ان تكون محسوسة أو غير محسوسة في صورة خبرات وتجارب يمر بها عملاء المؤسسة، من خلال الخدمة المقدمة.

خامسا: الدراسات السابقة

1. الدراسة الأولى بعنوان دور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ... دراسة ميدانية: "لممدوح فارس الرويلي"، من جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاستراتيجية، وذلك سنة 2017.

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها. والجمع المعلومات والبيانات استخدم الباحث مجموعة من الأدوات البحثية أهمها: المقابلة بهدف استطلاع آراء عينة الدراسة حول محاور الدراسة التي ستنبثق منها النتائج والتصور الاستراتيجي المقترح والخروج بتوصيات ومقترحات، بالإضافة إن اعتماده على استمارة الاستبيان لأنها الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة. أما مجتمع الدراسة فينتكون من جميع العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في منطقة الحدود الشمالية في المملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (1113) عامل تقريبا، تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية وتتكون من (370) عاملا

¹زيد عبو ، معجم المصطلحات الإدارية العامة، ط 1، كنوز المعرفة للنش والتوزيع، عمان، 2007، ص.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

هناك دور مرتفع لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على الواقع ودور

استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

❖ مدى الاستفادة من هذه الدراسة:

شكلت هذه الدراسة إسهاما كبيرا في بحثنا، وهذا كونها ساهمت :

-توضيح الإطار العام التصوري للدراسة كما شكلت لنا خلفية نظرية حول دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الخدمائية .

-إعتمادها كتراث نظري في الجزء الذي يتناول تكنولوجيا الإتصال وهذا لإثراء موضوع بحثنا.

-الاستفادة من هذه الدراسة في تحديد مؤشرات الفرضيات والتي تم إستخلاصها من تلك الدراسة .

2. الدراسة الثانية :

بعنوان تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الاعلامية:

للباحثة البنى عبد الله علاوين، من جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، لنيل شهادة الماجستير في الإعلام، وذلك سنة (2009)

اعتمدت الدراسة بشكل رئيسي على المنهج الوصفي للوقوف على تقديرات أفراد العينة وتصوراتهم في المؤسسة المذكورة حول مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأداء

مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية. كما اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي، بهدف تشخيص الفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة ووظفت الباحثة استمارة الاستبيان كأداة للإجابة عن تساؤلات الدراسة. أما مجتمع الدراسة فيتكون من جميع العاملين في إدارات وأقسام مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردني والبالغ عددهم (1401) موظفا وموظفة لسنة (2008)، وبالنظر لصعوبة شمول جميع العاملين في مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردني، لجأت الباحثة إلى اختيار عينة من كلا الجنسين باستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية، وبلغت عينة الدراسة (350) موظفا وموظفة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

جميع فقرات محال استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة المذكورة تعد واضحة لأفراد عينة الدراسة، ويعزى ذلك إلى ارتفاع مستوى إدراك أفراد العينة.

استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات قد ساهم في تطوير مجالات أداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية.

وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا الاتصال في أداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية.

❖ مدى الاستفادة من هذه الدراسة:

ولقد تجلت إستفادتنا من هذه الدراسة فيما يلي:

- ساهمت في صياغة بعض أسئلة الاستمارة المستنبطة من مؤشرات الفرضيات الدراسة

- السعي لتأكد من نتائجها في ظل نتائج الدراسة الراهنة و الاستفادة من تحليلها.

سادسا: المقاربة السوسيولوجية

تعد المقاربة السوسيولوجية من أهم العناصر التي يستعملها الباحث في دراسته ، حيث تساعد على الإقتراب من طبيعة الموضوع و الذي يحدد الإطار المرجعي الذي يندمج ضمنه

مع موضوع و عند قيام أي باحث ببحث إجتماعي عليه أن يوظف نظرية تتلائم و تتماشى مع الموضوع الدراسة حتى يتمكن من صياغة بحثه في شكل علمي حيث تعرف على أنها " فالنظرية هي إطار فكري يفسر مجموعة فروض علمية يضعها في نسق جماعي مرتبط"¹

و بناء على هذا تم إختيارنا لنظرية التفاعلية الرمزية كإقتراب سوسيوولوجي لموضوع بحثنا و المتمثل في " دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الخدمائية " و تعتبر التفاعلية الرمزية واحدة من المحاور الأساسية التي تعتمد عليها في الدراسات الإجتماعية و في تحليل الأنساق الاجتماعية وهي تبدأ بمستوى الوحدات الصغرى منطلقة منها لفهم الوحدات الكبرى ، و التفاعلية الرمزية لها دور في فهم الاتصال و التفاعل مثل الرموز، اللغة ، النفس ، الأنا، الذات و العقل.ويعتبر جورج هيربرت ميد المؤسس الحقيقي للنظرية، وتؤكد هذه النظرية أن الحياة الإجتماعية التي نعيشها ماهي إلا حصيلة للتفاعلات التي تقوم بين البشر و المؤسسات و النظم . ولقد اعتمدنا على النظرية التفاعلية الرمزية لأنها تتلاءم مع دراستنا تكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين أداء المؤسسة الخدمائية الذي هو عبارة عن تفاعل و التواصل الذي يكون في طيات الداخلية والخارجية للمؤسسة كم أن تؤكد على دور اللغة و الوسائل والوسائط التكنولوجية المتنوعة حسب الإحتياجات ونوعية الخدمات المقدمة في تطوير أداء المؤسسة كما ترى أن المؤسسة كوحدة تتجسد عن طريق نظام المعاني و يساهم الأفراد في هذه المعاني المشتركة برموز اللغة ، هذا يعني أن المؤسسة هي حصيلة المساهمة الفردية و الجماعية في التفاعل الرمزي.الذي يعتبر القوام الأساسي في عملية الإتصال والتواصل بين الموظفين في المؤسسة أو بين الموظفين والزبائن .

طلعت همام ، قاموس العلوم النفسية و الإجتماعية ، مؤسسة الرسالة ، بيروت ، الطبعة الأولى ، 1984 ، ص70¹

- الدراسات الأجنبية :

بعنوان : (ERIKSSON). (2011- الدراسة الأولى :

Organization project Based Reward Systems and incentives in a -

تطرقت هذه الدراسة لتعرف على تأثير أنظمة الحوافز على مدراء المواقع في المشاريع السويدية واستخدام الباحث أسلوب المقابلة حيث قابل عشرة مدراء في مواقع ومشاريع مختلفة لتحقيق من استخدام أساليب الحوافز الفعالة ودورها في التأثير على الأداء .

خلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

. مدراء المشاريع يحصلون على أنظمة حوافز حسب النتائج المتحصل عليها في نهاية المشروع .

. تحدد أنظمة حوافز لمدراء المشاريع حسب نوعية المشروع وحسب القدرات الشخصية للمدير

بعنوان : (Naima Abdullahi Gure 2010)- الدراسة الثانية :

Astudy of :The Impact of Motivation on Employee performance -

Nationlinl Telecom Somalia

تطرقت هذه الدراسة إلى الإشكالية التالية : ما هو تأثير الحوافز على الأداء الموظفين؟ حيث ربطت هذه الدراسة العلاقة بين الحوافز والرضا عن العمل وأداء الموظف . وقامت الباحثة بإجراء مسح بياني كما قامت باستخدام معامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقة الخطية بين المتغيرات ، وخلص إلى أن للتحفيز أثر ايجابي قوي على أداء العاملين .

سابعاً: صعوبات الدراسة

أثناء إعدادنا لهذه المذكرة صادفتنا بعض الصعوبات و العوائق نذكر منها :

الصعوبات التي واجهتنا كانت في الجانب الميداني فنتمثل أساسا في صعوبة الحصول على المعلومات التي نحتاجها في الدراسة وهذا بسبب عدم الجدية في التعامل مع موضوع دراستنا من طرف بعض الموظفين .

الفصل الثاني : ماهية تكنولوجيا الاتصال والمؤسسات الخدمائية

تمهيد:

المبحث الأول : تكنولوجيا الاتصال

المطلب الأول: مفهوم الاتصال

المطلب الثاني : طبيعة الاتصال في المؤسسة

المطلب الثالث : تطور وسائل الاتصال

المطلب الرابع : أهمية تكنولوجيا الاتصال

المبحث الثاني : المؤسسة الخدمائية

المطلب الأول: أهمية المؤسسة الخدمائية وخصائصها.

المطلب الثاني : تصنيف الخدمات المؤسساتية

المطلب الثالث : أنواع المؤسسات الخدمائية وأهدافها

المبحث الثالث: تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بتفعيل اداء المؤسسة الخدمائية

المطلب الأول: أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال في ادارة المؤسسة الخدمائية

المطلب الثاني : إيجابيات استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة

الخدمائية

المطلب الثالث : سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمائية

وتحدياتها .

خلاصة:

تمهيد :

هذه تكنولوجيا، وبالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي مورد أكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية، مما أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المستوفية الشروط المشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة و التميز في عصر سمته الأساسية هي المعلوماتية. و إذا نظرنا أيضا إلى قطاع الاتصالات فنجد أنه شهد في فترة قصيرة تحولا حاسما بفضل التطورات التكنولوجية التي يقوم عليها حيث أصبح يشكل البنية التحتية لما يعرف اليوم بالإقتصاد الجديد أو إقتصاد المعرفة ، الذي يعتمد على المعلومة و طرق إيصالها في أقصر وقت و بأقل تكاليف، و نظرا للتطور الهائل الذي شهده هذا القطاع و مدى مساهمته في جميع القطاعات، وخاصة في ظل إستخدام الأقمار الصناعية، الهاتف النقال و الانترنت كل هذا وضع المؤسسة أمام تحدي جديد ألا و هو إمتلاك تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

الفصل الثاني : ماهية تكنولوجيا الاتصال والمؤسسات الخدمائية

المبحث الأول : تكنولوجيا الاتصال

يُمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) على أنها كافة الآليات التقنيّة الحديثة المُستعملة في الاتصالات الخلوية واللاخلوية، ووسائل الإعلام، وتنظيم الكيانات الذكيّة، والسلوكات العلاجيّة السمعية والبصريّة، وإدارة الشبكات وتنظيم الرقابة عليها، ومع أنّه يتم الإشارة إلى تكنولوجيا الاتصالات بأنّها تحمل نفس معنى تكنولوجيا المعلومات (IT) ، ولكن تظل تكنولوجيا الاتصالات ذات نطاق أكثر شمولاً واتساعاً .

المطلب الأول: مفهوم الاتصال

أولاً: تعريف الاتصال

يعني تبادل الأفكار والمعلومات التي تتضمن الكلمات والصور والرسوم والرموز المختلفة، وإذا أيقنا بأهميته المعلومات باعتبارها إحدى ركائز حياتنا المعاصرة، ومقوماً أساسياً من مقومات الإنتاج القومي، فإن هذه المعلومات تصبح بلا قيمة أو فائدة إذا لم تصل إلى مريديها في الوقت المناسب وبالقدرة المناسب¹ .

وقد أصبح الاتصال اليوم أكثر تعقيداً من ذي قبل وحين لا نمارس الاتصال بشكل شخصي نكون في حاجة إلى الاقتراب من المعلومات، فالمسافات الطويلة التي تفصل بين الشعوب وحاجة الإنسان إلى تشجيع أعداد لا حصر لها من الأفكار، وظهور التفجر غير المسبوق في تدفق المعلومات، كل هذه العوامل تؤدي دوراً أساسياً في تطوير حاجتنا نحو تكنولوجيا الاتصال، فالتكنولوجيا تسمح بتزويدنا بالعديد من المعارف الإنسانية من خلال إمكانيات غير محدودة في التعامل مع المعلومات، وتوظيف إمكانيات التكنولوجيا لخدمة البشر باعتبارهم منتجين ومستهلكين لهذه التكنولوجيا، وباعتبارها تشكل جزءاً لا غنى عنه في

¹مصطفى يوسف كافي تكنولوجيا الإعلام والاتصال دار الإعصار العلمي للنشر، الأردن 2015 ص28.

تسيير الحياة اليومية، حيث تستخدم تكنولوجيا الاتصال في كل أبعاد الحياة الاجتماعية وعلى جميع المستويات لقد تطورت الاتصالات تطورا كبيرا فقد انتظرت ملكة أسبانيا "إيزابيلا اوف كاستيل" لمدة ستة أشهر لتسمع عن اكتشاف كولمبس للعالم الجديد عام 1429م، وتطلب الأمر أسبوعا لكي تسمع الحكومة البريطانية بمقتل أبراهام لنكولن عام 1865م، وقد علم العالم بهبوط أول إنسان على سطح القمر بعد الثانية عام 1969م.¹

ومن خلال كل هذا نلاحظ بأن ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات، ولا يمكن الفصل بينهما فقد جمع بينهما النظام الرقمي، الذي تطورت إليه نظم الاتصال فترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال الحاسبات الالكترونية) ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية ونقلها من مكان إلى آخر، ومبادلتها وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور

¹مصطفى يوسف كافي مرجع سابق ص29

ثانيا : خصائص عملية الإتصال:

1-الفعالية : و يعني أن الذي يستعمل هذه التكنولوجيات مستقل ومرسل في آن واحد، كما أن الأطراف في عملية الإتصال يمكنهم تبادل الأدوار، وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص و المؤسسات و مجموعات أخرى.

غير محدد بالوقت : يعني أنه يمكن إستقبال الرسائل في أي وقت كحالة البريد الإلكتروني اللامركزية : هي خاصية التي تسمح باستقلالية التكنولوجيات جديدة NTIC مثل حالة الأنترنت تملك إستمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على أي جهة ما أن توقف الأنترنت لأنها شبكة إتصال بين الأشخاص و المؤسسات¹.

الإتصال عن طريق النت : يمكن ربط الأجهزة حتى لو كانت مختلفة الصنع بين الدول أو المدن الصانعة.

2- حركية : يعني أن المستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات أثناء تنقلاته مثل الحاسوب المحمول والهاتف النقال

-عملية تحويلية : يمكن لها أن ترسل معلومات من وسط إلى آخر مثال إرسال رسالة مسموعة إلى رسالة مكتوبة أو منطوقة مثل القراءة الإلكترونية

-عملية الكشف عن الهوية : يعني يمكن أن نبعث رسالة إلى شخص مثل أن ترسل إلى أشخاص آخرين دون المرور بالمؤسسة و يمكن التحكم فيها مثل حالة الإرسال من المنتج إلى المستهلك.

-التوزيع : تعني أن الشبكة يمكن أن تتسع مثل أن تشمل عدد أكبر من الأشخاص.

¹مصطفى يوسف كافي مرجع سابق ص 29

3- العولمة : هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي ناحية من العالم وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة في عاصمة المعلومات، لا مركزيتها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسمح بأن يتجاوز مشكل الزمن و المكان.

المطلب الثاني : طبيعة الاتصال في المؤسسة

تنقسم الاتصالات الى تدفق البيانات والمعلومات في المنظمة تبعا لأسس مختلفة هي الاتجاه، الأسلوب الاتصال، القناة وفيما يلي يأتي توضيح لهذه الأسس¹:

1- أساس اتجاه الاتصالات : تصنيف الاتصالات بموجبه كما يلي:

1-1- الإتصال باتجاه واحد بسيط : يتم نقل البيانات والمعلومات باتجاه واحد فقط أما بالإرسال البيانات والمعلومات فقط كالجهاز المايكروف الصوتي، أو لاستقبالها فقط كالجهاز التلفاز. 1-2- الإتصال نصف المزدوج : يتم نقل البيانات والمعلومات باتجاهين ولكن ليس بنفس الوقت أي وجود فاصل زمني بين إرسال المعلومات و البيانات و إستقبالها.

1-3- الإتصال كامل الإزدواجية : يتم نقل البيانات والمعلومات بكلى الإتجاهين في آن واحد أي إرسال البيانات والمعلومات واستقبالها يتم في آن واحد كما هو الحال بالنسبة لأنظمة الاتصال الهاتفي أو عملية الاتصال بين حاسبين.

2- أساس أسلوب الاتصالات : تصنيف الاتصالات تبعا لهذا الأساس إلى نوعين هما:

1-2- الاتصالات المتسلسلة : يتم نقل البيانات والمعلومات بشكل رموز ثنائية الواحدة تلو الأخرى بشكل تسلسلي عبر خط نقل واحد، إن يفضل استخدام هذا الأسلوب في الاتصالات بعيدة المسافة والتي بتعذر فيها بناء عدد كبير من الكابلات بين طرفي الاتصال.

¹فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2005 ص 93.

2-2- الاتصالات المتوازنة : يتم نقل البيانات والمعلومات على شكل بايت واحد في كل مرة من خلال استخدام قناة نقل واحدة كل رمز ثنائي على النحو الذي يسرع من عملية النقل بالمقارنة مع الاتصال المتسلسل¹

3- أساس قناة الاتصالات : تصنيف الاتصالات إعتد على قنوات الاتصال إلى نوعين هما: الاتصالات الرسمية والاتصالات الغير الرسمية.

3-1-1- الاتصالات الرسمية : وهي الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة، وقد تكون داخلية أو خارجية.

3-1-1-1- الاتصالات الداخلية : أي تدفق البيانات والمعلومات والناجمة عن التفاعلات بين أقسام ونشاطات المؤسسة ويكون ذلك على ثلاثة أنواع، ويضاف إليها نوع آخر جديد هي كالآتي -1-1-1-3- الاتصالات النازلة : ويكون الإتجاه هذا الإتصال من أعلى إلى أسفل، والتي تنطوي على القواعد والأمور والتعليمات والتوجيه .

2-1-1-3- الاتصالات الصاعدة : ويكون الإتجاه هذا الاتصال من أسفل إلى الأعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى إداري أدني إلى مستوى إداري أعلى في الهيكل التنظيمي مثل الشكاوى إلخ²..

3-1-1-3- الاتصالات الأفقية : و يقصد بها تلك التي تتم بين موظفي المستوى الإداري الواحد بهدف التنسيق بين جهودهم .

3-1-1-4- الاتصالات القطرية (التقاطي) : وهو يكون ما بين شخصين من مستويين تنظيمي مختلفين و لا تربطهما علاقة رئيس بمرؤوس يقصد من هذه الإتصالات تجاوز مستويات تنظيمية معينة بغرض إختصار الوقت والجهد، هذا النوع من الإتصالات يجب أن

¹كريم بيشاري، تسويق خدمات التأمين وأثره على الزبون مذكرة (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلم التيسر لتخصص تسويق، جامعة سعد حلب بالبلدة، البلدة، ص44

²مزه شعبان العاني شوقي ناجي جواد العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008 ص 199.

يكون في حالات محدودة جدا و واضحة لأن تكرر تجاوز مستوى تنظيمي معين سيشير حتما للإحتكاك و النزاع بين العاملين.

3-1-2-الاتصالات الخارجية : و هي عبارة عن تدفق البيانات و المعلومات الناجمة عن التفاعلات بين المؤسسة و بين بيئتها الخارجية و يكون على نوعين:

3-1-2-1-الاتصالات الداخلة : و هي عبارة عن تدفق البيانات و المعلومات من البيئة الخارجية إلى المؤسسة مثل ذلك التشريعات الحكومية، بيانات عن المنافسون والزبائن الخ.¹

3-1-2-2-الاتصالات الخارجة : أي تدفق المعلومات من المؤسسة إلى البيئة الخارجية مثال ذلك تقارير الأداء المرسله إلى الجهات الأعلى التي تتبعها المؤسسة إداريا أو إلى الدوائر الحكومية التي تتطلب مثل هذه التقارير."

2-3- الاتصالات الغير الرسمية : و هي الاتصالات التي تتم بطريقة غير رسمية بين العمال حيث يتبادلون المعلومات والأفكار و وجهات النظر في الموضوعات التي تخصهم وتخص عملهم و هذا خارج الشبكة الرسمية . إن هذه الإتصالات هي جزء من واقع الحياة في المؤسسات و يمكن أن يكون لها نتائج و آثار للإشاعات و الأقاويل و يتطلب الأمر من المديرين إستمرار و اليقظة و الإصغاء إلى ما يدور و يقال و إطلاع العاملين بإستمرار على ما يجري في المؤسسة و الإصغاء إليهم، كما تعد هذا نوع من الاتصالات أقل تكلفة و أكثر

¹ ناجي شعبان مرجع سابق ص 200

المطلب الثاني: تطور وسائل الاتصال

مع تطور الوسائل الإلكترونية الحديثة واستخدامها في المعالجة الرقمية للبيانات أصبحت ظاهرة الاتصال عن بعد شديدة الأهمية ويمكن تمييز أنظمة الاتصال من خلال خمس ثورات أساسية هي:¹

1- الثورة الأولى:

وتتمثل عندما استطاع الإنسان أن يتكلم إذ أصبح من الممكن ولأول مرة أن تجمع البشرية عن طريق الكلام حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها.

2- الثورة الثانية:

لقد حدثت هذه الثورة عندما اخترع السومريون أقدم طريقة للكتابة في العالم واستطاعوا الكتابة على الطين اللين، وذلك منذ حوالي (3600 سنة) قبل الميلاد حيث حفظت هذه الألواح الطينية الفكر الاجتماعي والسياسي والفلسفي في مراحلها الأولى. لقد استغرقت هاتين الثورتين الاتصاليتين معظم التاريخ البشري وكانت السمة الرئيسية لهذا العصر هي الفردية الاتصالية سواء في مرحلة الحديث والمشافهة أو حتى بعد اختراع الكتابة، وظلت الفردية هي طابع الاتصال عبر هذا العصر الطويل.

3- الثورة الثالثة:

لقد اقترنت الثورة الثالثة بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر ويتفق معظم المؤرخين على أن يوحنا جوتنبيرج" هو أول من فكر في اختراع الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة وذلك حوالي سنة 1436م، واتم طباعة الكتاب المقدس باللغة اللاتينية في عام 1455م.²

¹ محي محمد مسعي، القاهرة العولمة الأوهام والحقائق، ط1، مطبعة ومكتبة الشعاع، مصر، 1999، ص 26

² محي محمد مسعي مرجع سابق ص 27

4- الثورة الرابعة

لقد بدأت معالم هذه الثورة الاتصالية خلال القرن التاسع عشر واكتم نموها في النصف الأول من القرن العشرين وتتمثل هذه الثورة بظهور عدد كبير من وسائل الاتصال استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية.

ففي عام 1824م اكتشف العالم الإنجليزي "وليم سترجون الموجات الكهرومغناطيسية واستطاع صمويل مورس" Morse اختراع التلغراف - عام 1937م وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على النقط والشرط وفي عام 1876 استطاع "جرهام بل أن يخترع التلغراف لنقل الصوت البشري إلى مسافات بعيدة وفي عام 1877م اخترع "توماس اديسون" جهاز الفونوغراف ثم تمكن العالم الألماني اميل برلنجر" في عام 1887م من ابتك القرص المسطح Flate Disc الذي يستخدم في تسجيل الصوت. وفي عام 1895 شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية ثم أصبحت السينما الناطقة. عام 1928 ، وتمكن العالم الإيطالي جو جليلو ما ركوني " من اختراع اللاسلكي في عام 1896م وكانت تلك هي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة نسبيا بدون استخدام الأسلاك وكان الألمان والمكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الراديو المنتظمة منذ عام 1919م أما البث التلفزيوني فقد بدأت تجاربه في الولايات المتحدة منذ أواخر العشرينات وفي أول يوليو 1914م بدأت خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة.

واكتسبت وسائل الاتصال الجماهيري أهمية كبيرة في القرن العشرين وخاصة الوسائل الإلكترونية باعتبارها قنوات أساسية للمعلومات والأخبار والترفيه وأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافته وأساليبه معيشته وعكست برامج الراديو اهتمامات الناس وقضاياهم الأساسية¹.

¹ محي محمد مسعي مرجع سابق ص28

5- الثورة الخامسة

أما الثورة الاتصال الخامسة فقد أتاحتها التكنولوجيا في النصف الثاني من القرن العشرين من خلال اندماج ظاهرة تفجر المعلومات وتطور وسائل الاتصال وتعدد أساليبه، وقد تمثل المظهر البارز لتفجر المعلومات في استخدام الحاسب الإلكتروني في تخزين واسترجاع خلاصة ما أنتجه الفكر البشري، في حيز صغير للغاية، وبسرعة فائقة. كما تمثلت ثورة الاتصال الخامسة في استخدام الأقمار الصناعية وشبكة الإنترنت لنقل البيانات والصور والرسوم والصوت عبر الدول والقارات بطريقة فورية.

كذلك أتاحت التكنولوجيا ظهور خدمات عديدة ومتنوعة لتلبية حاجات الأفراد إلى المعلومات والترفيه مثل الحاسبات الشخصية المتنقلة، والأقمار الصناعية، والاتصال الكابلي، واليكروويف، والألياف الضوئية، والاتصالات الرقمية. وأدى ذلك إلى ظهور خدمات الاتصال الجديدة مثل التلفزيون الكابلي، والتلفزيون منخفض القوة والفيديو كاسيت، والفيديوديسك، والفيديوتكس، والتليكس والاتصال المباشر بقواعد البيانات وعقد المؤتمرات عن بعد، والبريد الإلكتروني.

المطلب الثالث : أهمية تكنولوجيا الاتصال

تشكل تكنولوجيا الاتصال في كل مجالاتها جانباً مهماً يستحق الدراسة والتحليل باعتبارها الجانب الحيوي الديناميكي من عملية الاتصال ككل سواء كانت عن طريق تكنولوجيا الاتصال المطبوع (كما في الصحافة والمطبوعات غير الدورية أو عن طريق تكنولوجيا الاتصال المسموع (كما في الراديو والتسجيلات)، أو تكنولوجيا الاتصال المسموع المرئي (كما في التلفزيون والسنما والفيديو)، أو عن طريق الاتصالات من نقطة إلى أخرى¹.

¹ محي محمد مسعي مرجع سابق ص28

وتشكل القدرات أو الكفاءات التكنولوجية الاتصالية في أي مجتمع جانباً مهماً وحيوياً ومكوناً مؤثراً من مكونات نظامه الاتصالي الوطني، كما يشكل البعد التكنولوجي الاتصالي أيضاً بعداً مهماً من أبعاد السياسة الاتصالية (الإعلامية) الوطنية، وكذلك الأمر بالنسبة الثقافية الوطنية.

1- تكنولوجيا الاتصال ونظام الاتصال الوطني:

طور كل من رأي ايلدون هيبيرت ودونال أونوراتب، وتوماس بون نموذجاً معياراً لنظام الاتصال الوطني، ويرتكز هذا النموذج الذي أطلق عليه نسبة المبتكره إلى رؤية نظرية ترى أن لكل بلد عوامله الخاصة أو مكوناته أو قوة المختلفة التي تتفاعل في طريق متميزة لبناء نظام اتصالي وطني يتم توظيفه لأداء مجموعة من المهام التي تشارك في إعادة تشكيل المجتمع. ويتضمن النموذج الذي يتميز بالحركة والديناميكية لإبراز الطبيعية المتغيرة والفاعلة والمتفاعلة لوسائل الاتصال والمجتمعات - ثلاث مجموعات من القوى أو العوامل، والوسائل ثم الوظائف بالشكل التالي¹:

أولاً: القوى أو العوامل المتفاعلة:

وهي ستة عوامل تتباين وتتفاعل من أجل تطوير نظام لوسائل الاتصال وهي:

- السمات الطبيعية والجغرافية.
- الكفاءات أو القدرات التكنولوجية.
- السمات الثقافية.
- الأوضاع الاقتصادية.
- الفلسفات السياسية.
- الفلسفات السياسية

¹محي محمد مسعي مرجع سابق ص29

- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في التنمية الاقتصادية تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة. وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدتها القرن المنصرم، فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع والتأثير في حيوية الجميع، وتتمحور تلك الثورة حول قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً¹
- زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً ورخاء لجميع سكانه. وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا. تمكن تكنولوجيات المعلومات والاتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم. وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي. وبوسعها تمكين الأفراد والمجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق. ويمكنها أيضاً المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية من هذا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لكل مختلف شرائح البشر، متاحة في أي مكان وزمان، وبتكلفة منخفضة. فهي تعد مصدراً للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات بمختلف أنواعها أو

¹ محي محمد مسعي مرجع سابق ص30

للحكومات، كما أنها تلعب دورا هاما في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها كبرامج التدريب وبرامج التعليم وبرامج التعليم وغيرها.¹

المبحث الثاني : ماهية المؤسسة الخدمائية

ان تزايد الاهتمام بالمؤسسات الخدمية نابع من أهميتها كأحد القطاعات الفعالة في المجتمع وما يحققه هذا القطاع من أرباح على الدخل الوطني لأي بلد. ومن هنا وجب علينا التعرف على مفهوم هذه المؤسسة وأهم خصائصها.

المطلب الأول: أهمية المؤسسة الخدمائية وخصائصها.

المؤسسة الخدمائية تعتبر العمود الفقري لأي مجتمع حضري. فهي توفر البنية التحتية الأساسية والخدمات الحيوية التي تجعل الحياة اليومية ممكنة وسلسة. من توفير المياه النظيفة والكهرباء إلى جمع النفايات وتقديم الخدمات الصحية والتعليمية، تلعب المؤسسة الخدمائية دوراً حيوياً في تحسين جودة الحياة ورفع مستوى الرفاهية العامة.²

أولاً: أهمية المؤسسة الخدمائية

تساهم المؤسسات الخدمائية في تعزيز الاقتصاد المحلي من خلال توفير فرص العمل وتحسين بيئة الأعمال. وجود مؤسسة خدمائية قوية يعني استدامة النمو والتطور، حيث تصبح المجتمعات أكثر قدرة على مواجهة التحديات والاستفادة من الفرص. لذا، فإن أهمية المؤسسة الخدمائية لا تقتصر فقط على تقديم الخدمات الأساسية، بل تمتد لتشمل بناء مجتمع مستدام ومتقدم .

ويتجلى ذلك من خلال :

أوضح أهمية المؤسسة الخدمائية من خلال العناصر التالية:

¹ محي محمد مسعي مرجع سابق ص31

Engineering: Technology and ² LauraK.Raiman Dupon(2001): Service Quality . from "Handbook of Industrial Interscience Publication, John Wiley & Sons, INC. New York. Operation Management", 3rd ed. A Wiley –

1. **البنية التحتية:** توفر المؤسسات الخدمائية أساسيات الحياة، مثل المياه والكهرباء، ما يُعتبر حجر الزاوية في بناء أي مجتمع متقدم. بدون هذه الخدمات، تكون الحياة اليومية شبه مستحيلة.
2. **الصحة العامة:** تُسهم في تحسين الصحة العامة من خلال توفير خدمات الصرف الصحي، جمع النفايات، وتوفير الرعاية الصحية. هذا يساعد في الحفاظ على نظافة البيئة والحد من انتشار الأمراض.
3. **التعليم والتطوير:** تلعب دورًا مهمًا في نشر المعرفة من خلال تقديم خدمات التعليم والتدريب. هذه الخدمات تُعزز من مستوى التعليم العام وتُساهم في تطوير القوى العاملة.
4. **الأمن والاستقرار:** المؤسسات الخدمائية مثل الدفاع المدني والشرطة تضمن الأمان للمجتمع. فهي تُحافظ على النظام وتستجيب للحوادث والطوارئ بشكل فعال¹.
5. **التنمية الاقتصادية:** تُساهم في خلق فرص عمل جديدة وتدعم الأعمال التجارية، مما يؤدي إلى تعزيز النمو الاقتصادي. بالإضافة إلى ذلك، توفر بيئة مستقرة تجذب الاستثمارات وتُشجع على الابتكار.
6. **الاستدامة البيئية:** تُعنى هذه المؤسسات بإدارة الموارد الطبيعية والمحافظة عليها، مما يُساهم في الحفاظ على البيئة للأجيال القادمة.

Engineering: Technology and ¹ LauraK.Raiman Dupon(2001): Service Quality . from "Handbook of Industrial Interscience Publication, John Wiley & Sons, INC. New York.P 145 Operation Management", 3rd ed. A Wiley –

ثانياً: أنواع المؤسسات الخدمائية

المؤسسات الخدمائية تتنوع بتنوع الخدمات التي تقدمها للمجتمع، ويمكن تصنيفها إلى عدة أنواع رئيسية كعناصر ضرورية لتلبية احتياجات الحياة اليومية. فيما يلي أبرز أنواع المؤسسات الخدمائية¹:

1. المؤسسات الصحية:

- المستشفيات والعيادات: تقدم الرعاية الصحية والعلاج للمواطنين.
- الصيدليات: توفر الأدوية والمواد الطبية.
- مراكز الصحة العامة: تعمل على الوقاية من الأمراض ونشر التوعية الصحية.

2. المؤسسات التعليمية:

- المدارس والجامعات: تقدم التعليم الأساسي والعالي.
- المعاهد التدريبية: توفر التدريب المهني والتقني لتطوير المهارات.

3. المؤسسات الأمنية:

- الشرطة والدفاع المدني: تحافظ على الأمن والنظام العام.
- إدارة الطوارئ: تتعامل مع الكوارث والحوادث وتوفر خدمات الإغاثة.

4. المؤسسات البيئية:

- إدارة النفايات وإعادة التدوير: مسؤولة عن جمع النفايات ومعالجتها.
- المحافظة على البيئة: تعمل على حماية البيئة الطبيعية وتوفير موارد مستدامة.

¹Assessment and Design of Service Michael. Haischer, Bullinger Hans. Jorg, Fahrnich Klaus. Peter(2001): P 325. New York. System. 3rd ed. John Wiley & Sons, INC.

5. المؤسسات الخدمية العامة:
- إمدادات المياه والكهرباء :توفر المياه النظيفة والطاقة الكهربائية للمنازل والأعمال.
 - خدمات النقل العام :توفر وسائل النقل للجمهور، مثل الحافلات والقطارات.
6. المؤسسات الاجتماعية¹:
- دور الرعاية :تقدم الرعاية للمسنين والأطفال والمحتاجين.
 - مؤسسات الدعم الاجتماعي :تساعد في تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للأفراد.
7. المؤسسات الاقتصادية:
- البنوك والمؤسسات المالية :تقدم الخدمات المصرفية والتمويلية.
 - مؤسسات تطوير الأعمال :تساعد في إنشاء وتطوير المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- كل نوع من هذه المؤسسات يلعب دوراً حيوياً في تعزيز الرفاهية العامة وتحقيق التوازن الاجتماعي والاقتصادي في المجتمع.
- رابعاً : خصائص المؤسسات الخدمائية**
- ان الخدمات التي تقدمها المؤسسات السياحية للمتعاملين توضح صورة خاصة بها وتتمثل في
- مؤسسات ذات طابع إداري
 - تقدم خدمات للمتعاملين معها²

Assessment and Design of Service ¹ Michael. Haischer, Bullinger Hans. Jorg, Fahrnich Klaus. Peter(2001):

P 326. New York. System. 3rd ed. John Wiley & Sons, INC.

²إيمان يحيوي، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمائية، دراسة عينة من المؤسسات بولاية أم البواقي مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص إدارة أعمال كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة العربي بن مهيدي 2017 ص38

- هدفها إرضاء المتعاملين معها بتقديم خدمات آنية لهم
- تركز على إبراز الصورة الايجابية للمنشأة لتحقيق الاستمرارية في الأداء
- اغلبها تنتمي الى القطاع العام
- لا تركز على الجانب المادي كالمؤسسات الخاصة
- لا تختلف بشكل كبير مع المؤسسات الاقتصادية
- تستخدم وسائل اتصالية لتسهيل خدماتها و مراعاة العلاقات مع السكان
- تعتبر المؤسسات الخدمائية ذات منعة عامة
- صعوبة تطبيق المعايير الموضوعية لرقابة الجودة في المؤسسة الخدمية عكس المؤسسات الصناعية، كما أن تطبيقها يخضع عادة للاعتبارات الشخصية وهو ما يؤدي إلى صعوبة الرقابة على جودة الخدمات. كما تتميز المؤسسة الخدمية بالتنوع والتعدد فتوجد مؤسسات خدمية تقوم بتقديم خدمات أساسية كالصحة والتعليم.
- كما تتميز المؤسسة الخدمية بأنها وحدة اجتماعية أنشأت خصيصا لتحقيق أغراض معينة ومصالح تعمل على تحقيق الاستراتيجية العامة التي تسعى إليها هذه المؤسسات.
- عملاء المؤسسة الخدمية يحصلون على ما يطلبونه من خدمات في أماكن إنتاجها، بل ويشاركون في إنتاجها مشاركة مباشرة¹.
- تتميز المنافسة في المؤسسات الخدمية بكونها منافسة شديدة الحدة ومعدل التقليد فيها مرتفع.
- تقوم مؤسسة الخدمات بتحويل تشكيلة من المدخلات المادية وغير المادية إلى مخرجات غير ملموسة

¹إيمان يحيىوي مرجع سابق ص39

- وتعد وحدة اقتصادية تضم عددًا من الأشخاص، وتستخدم مختلف عناصر الإنتاج لتحويلها إلى مخرجات عن طريق قيامها بأنشطة وذلك بهدف إشباع حاجات ورغبات المستهلكين من السلع والخدمات .

المطلب الثاني : تصنيف الخدمات

1. التصنيف المبسط :

وفيه عدة أنواع ذ نذكر منها :

أ- **حسب نوع السوق او الزبون :** وهنا تكون الخدمات إما استهلاكية تقدم خدمات شخصية صرفة مثل الخدمات الصحية ،السياحية وخدمات المنشآت وهي تخص الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات منشآت الأعمال كما هو الحال في الخدمات المحاسبية أو الإدارية .

ب- **حسب درجة كثافة قوة العمل :** منها خدمات تعتمد على قوة العمل مثل الخدمات التعليمية والخدمات الصحية والأخرى تعتمد على مستلزمات مادية مثل خدمات النقل وخدمات الاتصالات الخ.

ج- **حسب درجة الاتصال بالمستفيد :** وتنقسم إلى خدمات ذات اتصال شخصي عل مثل خدمات الطبيب و المحامي ، وثانيا ذات اتصال شخصي منخفض مثل خدمات الصرف الآلي والخدمات البريدية وثالثا خدمات ذات اتصال شخصي متوسط مثل خدمات المسرح الخ.

د- **حسب الخبرة :** ونذكر منها أو لا الخدمات المهنية مثل خدمات المستشارين الإداريين وخدمة الخبراء ، وثانيا الخدمات غير المهنية مثل خدمات حراسة العمارات ،وفلاحة الحدائق.

¹إيمان يحيوي مرجع سابق ص40

2 . التصنيف المعمق :

وينقسم إلى عدة أقسام نذكر منها :

أ- الخدمات القابلة للتسويق مقابل الخدمات غير القابلة للتسويق :مثل الخدمات الحكومية التي التي تقدم للمنفعة العامة ولا تتقاضى السلطات الحكومية رسوما مقابل تقديمها للمستفيدين .

ب- الخدمات المقدمة للمستفيد النهائي مقابل تلك المقدمة للمشتري الصناعي : تقدم خدمات للمستفيد النهائي إلى الأشخاص الذين يستخدمون الخدمة لفائدتهم الخاصة ، حيث لا يترتب نتيجة استهلاك الخدمة للمستفيد النهائي اي منافع اقتصادية أخرى مثل خدمات الحلاق ، وأما بالنسبة لخدمات المشتري الصناعي فهي خدمات تقدم إلى منشآت أعمال وتقوم المنشأة باستخدامها لإنتاج شيء آخر

ت- الخدمات الملموسة مقابل الخدمات غير الملموسة .

ث- خدمات حسب مدى مشاركة المستفيد في عملية إنتاج الخدمة .

ج-خدمات متعلقة بعدم التماثل والتجانس .¹

ح-خدمات مستندة على نمط الطلب .

خ-خدمات مستندة على قوة العمل مقابل خدمات مستندة على معدات ، وتصنف أيضا

1-درجة الإتصال والتفاعل عالي / منخفض

2-درجة الإعتماد على العنصر البشري في تقديم الخدمة (عالي / منخفض).

3-درجة القدرة على تغيير مواصفات الخدمة حسب رغبات العميل (عالي / منخفض).

وفي حالة مشابهة قام 1989 بتقسيم مؤسسات الخدمية حسب بعدين رئيسيين هما:

درجة التفاعل والإتصال.

¹إيمان يحيوي مرجع سابق ص41

درجة وجود سلعة في عملية تقديم الخدمة خدمة فقط، خدمات مع بعض السلع، خدمة في شكل

سلعة أما Kotter فيصنف المؤسسات الخدمية حسب مايلي:

حسب نوع الملكية فهناك مؤسسات القطاع الخاص كالمخازن الاحتياطية، مؤسسات التوزيع، البنوك وهناك مؤسسات القطاع الحكومي كالشرطة والمشافي الحكومية.

حسب السوق الذي تعمل فيه فهناك مؤسسات تعمل في سوق استهلاكي، ومؤسسات تعمل في سوق الإنتاج¹.

حسب مستوى الإتصال: هناك مؤسسات ذات إتصال مرتفع قوي بعملائها (كالمريض والطبيب) وهناك مؤسسات ذات اتصال منخفض ضعيف بعملائه كالغسلات الأتوماتيكية العامة والمصابغ).

المطلب الثالث : أنواع المؤسسات الخدمائية وأهدافها :

تختلف المؤسسات الخدمائية الأنشطة حسب طبيعة النشاط القائم او السلطة التي تعمل على إدارتها .

1. المؤسسات التعليمية : هذا النوع من المؤسسات يجب معالجته بواسطة اختيارات إستراتيجية وذلك من خلال العودة للبيانات الإحصائية من خلال التركيب العمري والكثافة السكانية ، وعدد التلاميذ في القسم الواحد والمؤسسة ،ومجال نفوذ هذه المؤسسات التعليمية وتنصيبها قد لايعكس احتياجات الأحياء لذا يجب ان تكون هناك إستراتيجية للمعالجة .

2. المؤسسات الصحية :وهذا النوع من المؤسسات له دور مهم داخل المجال العمراني وحتى الريفي لأنها العنصر الأساسي في المحافظة على صحة الإنسان لذلك من الضروري توفير عيادات ومستشفيات داخل المناطق الحضرية والريفية لتقريب هذه الخدمة من السكان

¹ أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (tQu) في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، العدد 4، 2006، ص 08

3. المؤسسات الدينية : وهذه المؤسسة تتعلق باختيار السكان وتكون من خلال جمع السكان للأموال من اجل البناء ، واختيار مهندس والمقاوله وفي الأخير تسيير عملية البناء والتجهيز عن طريق لجنة المسجد .

4 . المؤسسات الثقافية :

توزيع التجهيزات ذات بعد ثقافي على أحياء المدينة ، قد يكون مؤشر على تفاوت وجود هذه التجهيزات في الأحياء والمراكز العمرانية ومن خلال تواجد هذه المراكز في المجال يمكن قياس مجال نفوذها وتأثيرها في المجال .¹

5. المؤسسات الإدارية : هذه المؤسسات موزعة في المجال من خلال تقريب الإدارة للمواطن والتي من شأنها تعزيز الروابط بين السكان والإدارة وحتى السكان والسكان المنطقة او المدينة لكن من حيث التمويع المكاني فيجب اخذ ه بعين الاعتبار .

6. المؤسسات التجارية : هذا النوع من المؤسسات يقرب السكان من الخدمات التجارية وعلاقته بالسكان وطيدة جدا وتتوزع على شكل محلات تجارية صغيرة في المناطق الريفية ومركز تجارية صغيرة وكبيرة لبع السلع وهي تعمل على تعزيز الروابط بين السكان وتقديم الخدمات لهم وتتعلق بالتجارة التي تقدم نوع من الخدمة مثل العيادات الخاصة والمحامين والمحاسبين الخ .

7 . المؤسسات الرياضية :المجتمع دائما في حاجة ماسة الى المؤسسات الرياضية للمحافظة على عنصر النشاط والحيوية من خلال العنصر البدني ولهذا يجب اعتماد مرافق رياضية وخلق منافسات فردية وجماعية على مستوى الإقليم وتنسيقها مع مختلف الجهات وذلك لأهمية إقرار مشاريع التنمية .

¹أحمد بن عيشاوي مرجع سابق ص 09

8. المؤسسات السياحية: السياحة نشاط أساسي في تطوير الاقتصاد و الحفاظ على حركية المجتمع لاسيما الأجنب ، لذلك يجب أن يكون معتمدة ،مع خلق فرص وفنادق وتحضيرات على أعلى وادني مستوى لتوفير الراحة للسياح ، والتسيق مع مختلف الجهات ،وذلك على اعتبار أنها ذات أهمية في التنمية المحلية والوطنية .

أهداف المؤسسة الخدمائية:

تهدف جميع الاستراتيجيات والتقنيات التي تقوم بها مؤسسة الخدمات الى أهداف ترمي إلى تحقيقها، وهي كما يلي:

1-المصداقية في سوق الخدمات¹:

- توفير الضمان الشخص من خلال النتائج
- الحضور قصد إظهار الثقة وإعطاء صورة المؤسسة من خلال القدرات.
- أ- ضمانات الشخصية
 - توصية صادرة من مصدر موثوق به
 - شهادة الزبائن.
 - الانتماء إلى جمعيات مهنية.
- ب- الصورة
 - صورة المؤسسة.
 - العتاد التربوي.
 - تقديم الأوراق المزدوجة.
 - مراعاة العوامل الثقافية .

منح امتيازات في المعاملات الوطنية في تجارة الخدمات.

¹ إبراهيم شنيبي عمر هادف دور الإشهار في استقطاب جمهور المؤسسة الخدمائية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2014-2015 ص 60

1. منافسين في كل مكان في العالم.

عامل أساسي للكفاءة التجارية للسلع.

تساعد المؤسسة على توريد خدماتها في سوق عالمي واسع.

. ترقية النمو الاقتصادي والتطوير، ويحسن نهائيا مستويات المعيشة.

3- تطوير القدرات

- دعم السلطات الحكومية بالمشاركة في التظاهرات التجارية أو المحاضرات الدولية، وتأسيس عقود الشراكة والعروض القانونية².
- موقع web هي إحدى الطاقات التي لها انطباع لدى زبائن الموقع العنوان في الإنترنت.
- الكفاءات والشهادات المهنية للمؤهلين منهم والمحترفين.

المبحث الثالث: تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بتفعيل أداء المؤسسة الخدمائية.

تكنولوجيا الاتصال تُعد من العوامل الرئيسية التي تؤثر بشكل كبير على تفعيل أداء المؤسسات الخدمائية. هذه التكنولوجيا تعمل كوسيلة لتمكين المؤسسات من تحسين خدماتها، وزيادة كفاءتها وتعزيز تفاعلها مع الجمهور.

المطلب الأول: أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة المؤسسة الخدمائية

ان أهمية الأهمية الكبيرة في تطبيق تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمائية هو دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الخدمائية ان تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمائية تقوم بتدعيم الميزة التنافسية وذلك وفق عاملين المستوى الأول يتمثل في التنظيم الداخلي للمؤسسة في التنظيم، التخطيط، التوجيه والرقابة والمستوى الثاني يتمثل في علاقة المؤسسة بمحيطها

¹أحمد بن عيشاوي مرجع سابق ص 10

²حميد الطائي بشير العلق مبادئ التسويق الحديث مدخل شامل، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان 200، ص 156

الخارجي إذ تسهل من عملية ربط المؤسسة بمحيطها الوطني والعالمي من خلال تسهيل تكنولوجيا الاتصال الحصول على المعلومات.¹

1- مساهمة تكنولوجيا الاتصال في دفع عجلة التنمية ان تقنيات الاتصال والاعلام

تلعب التكنولوجيا دورا أساسيا في التنمية كما يساهم في تنشيط كل من النمو الاقتصادي وتنمية القدرات الاقتصادية والاجتماعية وتحسين نجاعة المؤسسات الخدماتية وتسهيل الحصول على الخدمات، ولكن هذه التقنيات لا يمكن أن تكون أداة ناجعة في التنمية الا اذا كان استعمالهم يندمج في اطار استراتيجية تنموية وطنية، ان تقنيات تكنولوجيا الاتصال يمكن أن ترقى التنمية بعدة أوجه

- تخفيض التكلفة وزيادة في السرعة وتسهيل نقل المعلومات تسهيل الحصول على المعلومات والمعرفة تحسين الشفافية وتوضيح المسؤولية الإدارية.²

- مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تخفيض التكاليف تلعب تكنولوجيا الاتصال دور كبير في تقليل مصاريف المؤسسة ونلاحظ في ذلك:

- بدلا من دفع تكاليف مكالمة هاتفية ذات مسافة بعيدة يمكن ارسال بريد الكتروني.

- تقليل مساحة المكاتب وتكاليف الخدمة بتقديم الفرصة للموظفين العمل عن بعد.

- عقد الاجتماعات بنظام اللقاءات عن بعد والحد من مصاريف التنقل بفضل إمكانية تنظيم اجتماع صوري عن بعد.

- تقليل تكاليف التشغيل وإدارة الأعمال سواء بالاستعانة بشبكات اتصال داخلية في

- تسهيل عمليات الأنشطة الإدارية ونقل من التكاليف وشبكات اتصال الخارجية عن بعد وذلك بتخفيض تكاليف الإنتاج التوزيع والتسويق.

¹ حجاب مخلوفي مساهمة تقنيات المعلومات في التنمية المستدامة مجلة العلوم التجارية، بن عكنون الجزائر، العدد 06 جوان 2006، ص 89

² حجاب مخلوفي مرجع سابق ص90

تكنولوجيا الاتصال وتحسين التنسيق يعرف التنسيق على أنه مجموعة من التدابير التي تهدف من جهة الى إيجاد نوع من الانسجام بين الأعمال لتحقيق مهام مختلفة، ومن جهة أخرى تحسين تنظيم المهام في بعدها الزمني ترتيبها من ناحية التسلسل التاريخي وجعلها متزامنة عندما يتعلق الأمر بالعلاقات بين الأفراد في مجموعة ما بأسلوب اتصال معين تكنولوجيا الاتصال وتحسين التنسيق يعرف التنسيق على أنه مجموعة من التدابير التي تهدف من جهة الى إيجاد نوع من الانسجام بين الأعمال لتحقيق مهام مختلفة، ومن جهة أخرى تحسين تنظيم المهام في بعدها الزمني ترتيبها من ناحية التسلسل التاريخي وجعلها متزامنة عندما يتعلق الأمر بالعلاقات بين الأفراد في مجموعة ما بأسلوب اتصال معين¹.

فعالية اتخاذ القرارات تعتبر عملية اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية فالمسير في أي مستوى تنظيمي يقوم باتخاذ القرارات التنظيمية الخاصة بالتوجيه والتحضير والرقابة ... الخ.

كما الأهمية ونتيجة للتنوع في المشكلات تتنوع المعلومات التي يحتاج إليها المديرون، دون شك تساعد تكنولوجيا يواجه العديد من المشكلات التي تتفاوت في الأهمية ونتيجة للتنوع في المشكلات التي تتفاوت في الاتصال على نشر أفضل المعلومات ووصولاً أسهل إليها ومنه المشاركة في عملية اتخاذ القرار.

وهنا يظهر أثر تكنولوجيا الاتصال على لامركزية القرار، بحيث تسمح بتفويض سلطة اتخاذ القرارات الى المستويات المتوسطة في التنظيم الإداري.

تحقيق الفعالية في إدارة الوقت قدرة تكنولوجيا الاتصال في بحث، تخزين واستيعاب المعلومات المعلومات بحيث تساهم في تقليص الوقت في العمليات الإدارية وفي التنسيق .

¹بختي إبراهيم، مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ماجستير تسيير المؤسسات المتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ص52

المطلب الثاني : إيجابيات استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمائية:

يمكن أن يتم تطبيق واستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمائية فيترتب عليه العديد من الإيجابيات أهمها ما يلي:

- رفع مستوى الأداء الإنتاجية في المؤسسات حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال تأثيرا إيجابيا على مستويات الأداء والإنتاجية في المؤسسات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المؤسسات واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا الاتصال¹.
- زيادة قيمة المؤسسة: يؤدي استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الى خلق القيمة للمؤسسة، هذا بالإضافة الى معاونتها في استراتيجياتها وخاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات.
- فعالية اتخاذ القرارات تبسيط تكنولوجيا الاتصال مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية، وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة في التوقيت الملائم وبالشروط المطلوبة.
- تنمية العمل: حيث تعمل تكنولوجيا الاتصال على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية وتهتم بتعريف الأفراد بما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتصورات التي تحيط بهم.
- إعادة هندسة عمليات التشغيل: تعد تكنولوجيا الاتصال عنصرا جوهريا لإنتاج إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة.
- تنمية السلوك الإيجابي لأفراد المؤسسة: حيث تؤثر تكنولوجيا الاتصال على تدعيم عمليات الاتصال داخل وخارج المؤسسة الخدمائية هذا الى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة وتقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل.
- تحسين إدارة الجودة الشاملة تساعد تكنولوجيا الاتصال في عملية تحسين إدارة الجودة من خلال جمع ومراقبة البيانات وتلخيصها وتحليلها والتقرير عنها، كما تساعد تكنولوجيا

¹ مروة بوقلي، فلة معمري مرجع سابق ، ص 73.

الاتصال في زيادة سرعة عمليات المراقبة والتفتيش وتحسين نوعية الاختبارات وتخفيض تكلفة القيام بمختلف نشاطات المراقبة.

- تطبيق واستعمال داخلي من أهم استعمالات تكنولوجيا الاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة كما يلي: تستعمل تكنولوجيا الاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة نشاطها، هيكلها التنظيمي.

- ربط كل أجزاء المؤسسة الخدمائية مع بعضها البعض حتى وان كانت في مواقع المختلفة ومهما تباعدت أجزائها أو فروعها جغرافيا إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى من خلال الشبكة الداخلية¹.

- الانتقال السهل والسريع للمعلومات باستخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة الخدمائية. - تستعمل تكنولوجيا الاتصال لتحديد الوظائف ومسؤولياتها.

- تطبيق واستعمال خارجي من أهم الاستعمالات الخارجية لتكنولوجيا الاتصال:

- نشر الإشهاريات والإعلانات الخاصة بمنتجات المؤسسة الخدمائية عن طريق البريد الإلكتروني. تزويد المؤسسة الخدمائية بمعلومات عن مواد تريد شرائها خاصة المواد ذات التمويل الكبير.

- الحصول على معرفة خارجية من خبراء ومستشارين في مجال عملها.

- تسهيل المهام: حيث يتم استخدام الأجهزة ووسائل تكنولوجيا الاتصال التي تسهل عمليات جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات، وكذا تسهيل المهام لموظفي المؤسسة .

تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء : حيث تؤدي تكنولوجيا الاتصال دورا هاما في دعم وخدمة العملاء من خلال توفير مختلف الوسائل لتلبية احتياجات العملاء، ونيل رضاهم وسرعة تأدية الخدمات المقدمة لهم، وبناءا على ذلك يمكن تحديد أهم الفوائد المترتبة على تطبيق واستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الخدمائية مما يلي²:

¹ مروة بوقلي، فلة معمري مرجع سابق ، ص 75.

² مروة بوقلي، فلة معمري مرجع سابق ، ص 76.

السرعة والدقة في عمليات معالجة وايصال واسترجاع وحفظ البيانات والمعلومات.

تحسين الوضع العملي الخدماتي للمؤسسة

المساعدة في عمليات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.

تحسين العمليات الخدمية، تخفيض الوقت والتكلفة وتحسين مستوى جودة الخدمات.

تطبيق تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمائية تتعدد حاجة المؤسسة الخدمائية الى ادخال تكنولوجيا الاتصال، كما تتعدد استعمالات هذه الأخيرة في المؤسسات الخدمائية، فيمكن أن نجد هذا الاستعمال في مجال الداخلي والخارجي للمؤسسة كما يلي:

المطلب الثالث : سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمائية وتحدياتها

أولاً : سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمائية

ان معوقات تبني واستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمائية كثيرة منها :

- عدم توفر الكفاءات والامكانيات في مجال تكنولوجيا الاتصال: تفتقر المؤسسات الخدمائية عموماً الى الموارد البشرية التي لها قدرات ومؤهلات عملية في تكنولوجيا الاتصال، حيث أن انشغالها الرئيسي يتمحور حول التسيير اليومي لأنشطتها ، فمع وجود الوعي لأهمية هذه التكنولوجيات لدى المسيرين والمسؤولين إلا أن نقص المهارة يبقى عائق أمام تبنيها لها.
- الصعوبات المالية والتكاليف المالية: تعتبر تكلفة الاستثمار في الوسائل التكنولوجية من أهم العوائق التي تصادف المؤسسة الخدمائية نتيجة التخوف من أن هذه التكنولوجيا من حيث تكلفتها تتجاوز الأرباح المنجزة عنها، إضافة الى أنه يترتب عليها الاهتمام وصيانة العتاد وهذا يتطلب تكاليف إضافية¹

¹ مروة بوقلي، فلة معمري مرجع سابق ، ص 76.

- قدم البنى التحتية للاتصالات ينعكس قدم البنى التحتية للاتصالات سلبا على وجود وفعالية تكنولوجيا الاتصال وخاصة تكنولوجيا الأنترنت، حيث تكثر الأعطاب وانقطاع الاتصالات مما يؤدي بالمؤسسات الخدمائية الى العزوف عن استخدام هذه التكنولوجيات.
- البناء التنظيمي للمؤسسات الخدمائية: ان البناء التنظيمي قد يصبح عائق إذا كان غير ملائم للأعمال الإلكترونية، وهو ما يستدعي إعادة هندسة العمليات وفي دراسة حول تكيف المؤسسات الخدمائية مع تكنولوجيا التبادل الآلي للمعلومات أثبتت هذه الأخيرة تستدعي حضور إداري وثقافة المؤسسة الخدمائية.¹
- خبرة المسير أو المسؤول: إن هذا العامل يعتبر عامل مؤثر على قرار الاستثمار في تكنولوجيا الاتصال والذي يعتبر في نفس الوقت عائق أمام تبني هذه التكنولوجيات، فعندما يكون المسير ذو تعليمي وتكويني ضعيف أو قليل الخبرة فإن هذا يؤثر بشكل سلبي على مستوى وعيه بأهمية تكنولوجيا الاتصال كوسيلة لتحسين فعالية مؤسسة .
- متطلبات التغيير التنظيمي: حيث تعتبر الحوسبة الشاملة فرصة إعادة هندسة المؤسسة الخدمائية لتصبح بمثابة وحدة فاعلة لكل مثل هذا العمل يخلق العديد من المشكلات أو الفوضى في حالة عدم معالجة بعض القضايا التنظيمية، وعليه تحتاج الى هندسة جذرية في الفكر الإداري والأداء .
- التوسع الاعتمادية والأمن بمعنى أن المؤسسات تكون قادرة ومؤهلة لتكوين بنية تحتية متجددة لتكنولوجيا الاتصال تكون فاعلة وذو طاقة استيعابية كافية لبث وجمع أنواع البيانات الناتجة عن عملياتها، أما الاعتمادية فتعني أنه على المؤسسة الخدمائية عليها البحث عن بنية تحتية خاصة بها أو طبقا لموصفات محددة تتلاءم مع رسالتها وأهدافها.

¹شادلي شوقي أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية المحلية المستدامة في الجزائر، جامعة ورقلة، مجلة البحث، العدد 09 2010/2009، ص 264

ثانيا : تحديات إدارة البنية لتكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمائية

ان المؤسسة توجه الكثير من التحديات للتغلب عليها أو التقليل من أثارها السلبية ومن أبرز الحلول نذكر منها الآتي:

- إدارة التغيير : للحصول على أعلى عائد ممكن من التكنولوجيا الجديدة ينبغي على المؤسسات الخدمائية أن تخطط بشكل دقيق للتغيير فقد تحتاج الى إعادة الهندسة التي تتلاءم مع التغييرات في البيئة التحتية، كما يتطلب الأمر من الإدارة معالجة القضايا التنظيمية التي تطفو على السطح نتيجة التحولات والتغيرات الحاصلة في المواد البشرية وأساليب وتوظيفها.

التعليم والتدريب باستطاعة المؤسسة الخدمائية انتهاج نظام أو برنامج تدريب المساعدة المستخدمين على تجاوز برنامج تدريب بمساعدة المستخدمين على تجاوز المشكلات الناتجة عن الافتقار للدعم والفهم الإداري العالم الشبكات وأساليب تشغيلها¹.

- ضوابط الإدارة البيانات : يصبح دور إدارة البيانات أكثر أهمية عندما تكون الشبكات مرتبطة بتطبيقات مختلفة ومجالات عمل متنوعة وأجهزة حاسوب عديدة، فعلى المنظمة تحديد المواقع التي تتحدد فيها بياناتها .

- التخطيط لتكامل الارتباطية والتطبيق : ينبغي أن تكون نظرة الإدارة العليا للهيكل البنائي للمعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال بعيدة المدى والتأكيد تماما من هذا الهيكل البنائي والبنية التحتية يدعمان بشكل كامل مستوى تكامل العملية والمعلومات بما يحقق الحاجات الحالية والمستقبلية .²

¹شادلي شوقي مرجع سابق ص 265

²شادلي شوقي مرجع سابق ص 265

المطلب الرابع : واقع استراتيجيات الاتصال في المؤسسة الخدمائية في الجزائر
استراتيجيات الاتصال في المؤسسات الخدمائية في الجزائر تعكس تطوراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة، إلا أنها تواجه بعض التحديات التي تؤثر على فعاليتها. يمكن النظر إلى واقع هذه الاستراتيجيات من عدة جوانب:

1-التبني التدريجي للتكنولوجيا

- التحول الرقمي: العديد من المؤسسات الخدمائية في الجزائر بدأت تتبنى التحول الرقمي لتحسين عملياتها وتسهيل التواصل مع العملاء. على سبيل المثال، تقدم بعض المؤسسات خدمات الدفع الإلكتروني وتطبيقات الهواتف المحمولة للتفاعل مع العملاء.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي: تُستخدم وسائل التواصل الاجتماعي بشكل متزايد كقناة للتواصل مع الجمهور ونشر المعلومات. هذا يعزز من قدرة المؤسسات على الوصول إلى شريحة واسعة من المواطنين، خصوصاً الشباب¹.

2-تحديات البنية التحتية

- الإنترنت وتوافر التكنولوجيا: رغم التقدم في استخدام تكنولوجيا الاتصال، إلا أن ضعف البنية التحتية للإنترنت في بعض المناطق يؤثر على فعالية استراتيجيات الاتصال. هذا التحدي يحد من قدرة المؤسسات على تنفيذ استراتيجيات اتصال فعالة، خاصة في المناطق الريفية.
- التدريب والتأهيل: هناك حاجة إلى تعزيز قدرات العاملين في المؤسسات على استخدام تكنولوجيا الاتصال بكفاءة. قلة التدريب في هذا المجال تحد من القدرة على استغلال التقنيات الحديثة بشكل كامل.

¹ أحمد بلالي ، الأهمية الإستراتيجية للتسويق في ظل تحديات الأعمال الراهنة ، مجلة الباحث ، العدد السادس ، ورقلة ، 2008 ، ص: 101. بن طيب إبراهيم ، دور تكييف الإستراتيجيات التسويقية في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية 7 العدد الثالث عشر، شلف ، 2015 ، ص: 29.

3-التواصل الداخلي والخارجي

- التواصل الداخلي :على الرغم من التحسن، إلا أن التواصل الداخلي في بعض المؤسسات لا يزال يواجه صعوبات، مثل غياب القنوات الواضحة لنقل المعلومات بين الإدارات وبين الموظفين.
- التواصل مع العملاء :المؤسسات الخدمائية في الجزائر تعمل على تحسين قنوات الاتصال مع العملاء، لكنها تواجه تحديات تتعلق بالاستجابة الفورية والفعالة لاحتياجات العملاء. في بعض الأحيان، هناك تأخير في الرد على الاستفسارات أو في حل المشكلات.

4-الشفافية والمساءلة:¹

- الشفافية :تسعى المؤسسات إلى تحسين مستوى الشفافية في تعاملاتها مع الجمهور، ولكن لا يزال هناك مجال للتحسين. نشر المعلومات والإعلانات بوضوح وسرعة يعد خطوة هامة نحو بناء ثقة العملاء.
- المساءلة :بناء نظام متين للمساءلة يعزز من ثقة الجمهور في المؤسسات، ويحفز هذه المؤسسات على تحسين خدماتها باستمرار. هناك محاولات لتعزيز هذا الجانب، ولكن لا تزال هناك تحديات في التنفيذ.

5-استراتيجيات التوعية والترويج

- التوعية المجتمعية :تقوم بعض المؤسسات بإطلاق حملات توعية حول خدماتها، لكن هذه الجهود ليست دائماً متنسقة أو شاملة. التوعية المستمرة والموجهة يمكن أن تحسن من فهم الجمهور للخدمات المقدمة وكيفية الاستفادة منها.
- الترويج للخدمات :يظل الترويج للخدمات تحديًا، حيث تحتاج المؤسسات إلى تحسين استراتيجياتها في الإعلان والوصول إلى الجمهور المستهدف بشكل فعال.

¹أحمد بلالي مرجع سابق ص30

6-التحديات البيروقراطية

- البيروقراطية :الإجراءات الإدارية المعقدة والبيروقراطية تؤثر سلبًا على فعالية استراتيجيات الاتصال. تحسين هذه الإجراءات وجعلها أكثر سلاسة يمكن أن يسهم في تعزيز التواصل الداخلي والخارجي¹.

7-الاستجابة للأزمات

- إدارة الأزمات :مؤخرًا، برزت أهمية استراتيجيات الاتصال الفعالة في إدارة الأزمات، مثل التعامل مع جائحة كوفيد-19. في هذا السياق، أظهرت بعض المؤسسات مرونة في استخدام تكنولوجيا الاتصال للتعامل مع التحديات، ولكن لا يزال هناك مجال للتحسين في هذا الجانب.

8-التحسين المستمر

- التقييم والتطوير :تقييم فعالية استراتيجيات الاتصال بشكل دوري وتطويرها بناءً على التغذية الراجعة من العملاء والموظفين يعد خطوة مهمة نحو تحسين الأداء العام للمؤسسات. باختصار، بينما تحقق المؤسسات الخدمائية في الجزائر تقدمًا في تبني استراتيجيات الاتصال الحديثة، فإنها لا تزال تواجه تحديات تحتاج إلى معالجة لتحقيق أقصى استفادة من هذه الاستراتيجيات، وضمان تقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين.

¹أحمد بلالي مرجع سابق ص31

خلاصة:

تكنولوجيا الاتصال تمثل أداة حيوية لتعزيز أداء المؤسسات الخدمائية، حيث تُسهم في تحسين جودة الخدمات، زيادة الكفاءة التشغيلية، وتعزيز التواصل الداخلي والخارجي. من خلال تبني تقنيات الاتصال الحديثة، تستطيع المؤسسات الاستجابة بشكل أسرع لاحتياجات العملاء، توفير خدمات أكثر شفافية وفعالية، وتحقيق مرونة أكبر في مواجهة التحديات. رغم التقدم الملحوظ، تواجه المؤسسات الخدمائية تحديات تتعلق بالبنية التحتية، التدريب، والتكيف مع التغيرات، ما يؤكد الحاجة إلى تطوير استراتيجيات اتصال متكاملة ومستدامة لتحقيق أقصى استفادة من هذه التكنولوجيا.

الباب الثاني :

الجانب الميداني للدراسة

الفصل الثالث: الأسس المنهجية للدراسة

تمهيد :

المبحث الأول: المنهج المتبع و التقنيات المستعملة في الدراسة

المطلب الأول: المنهج المستعمل.

المطلب الثاني: أدوات جمع المعطيات

المبحث الثاني: أدوات التحليل

المطلب الأول : الفرز المسطح

المطلب الثاني: التحليل الكمي و الكيفي

المطلب الثالث: تحديد العينة و كيفية إختيارها

المبحث الثالث: الإطار المكاني و الزماني لمؤسسة اتصالات الجزائر

بالأغواط

المطلب الأول: التعريف والتطور التاريخي المؤسسة ياتصالات الجزائر

بالأغواط

المطلب الثاني: المهام الموكلة لمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط

و تحليله

خلاصة :

تمهيد :

لقد شهد علم المناهج تطورا معتبرا- كما و كيفا- فقد اختلفت المناهج باختلاف وتنوع المجالات العلمية ،حيث أننا قد نجد العلم الواحد يستعين بمناهج مختلفة بحسب ما يقتضيه موضوع البحث، كما أصبحت العلوم الاجتماعية تستند في دراساتها وبحوثها ومعالجة مختلف المواضيع باستخدام تقنيات و أدوات علمية.

وعلى هذا الأساس اعتمدنا في الجزء الميداني لدراستنا على إطار منهجي عام للدراسة الميدانية، عرض و تحليل " مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية الأغواط .

مع تدعيمها بالمعطيات المتحصل عليها من الميدان بالاعتماد على وسائل و أساليب البحث العلمي في هذه الدراسة الميدانية.

الفصل الثالث: الأسس المنهجية للدراسة

المبحث الأول : المنهج المتبع و التقنيات المستخدمة في الدراسة

إن كل باحث في علم الاجتماع يجد من الضرورة الاستعانة بتقنيات معينة في بحثه و هذا ما سوف نتطرق إليه في هذا المبحث .

المطلب الأول :المنهج المستعمل

المنهج هو: " الطريقة التي يسلكها العقل في دراسة موضوع أي علم من العلوم للوصول إلى القضايا الكلية، أي القوانين العلمية أو الطريقة التي يبني بها العلم قواعده و يصل إلى حقائقه"¹

إن اختيار المناهج التي تستخدم في الدراسة يعتمد على طبيعة مشكلة البحث و الأهداف التي ترمي إليها الدراسة. لذا كان من الأنسب في هذه الدراسة أن نستخدم المنهج التالي: **المنهج الوصفي التحليلي** وهو " يهتم بوصف الظاهرة و تعبير عنها كميا وكيفيا حيث تهتم بتجميع الشواهد من الظروف السائدة فعلا و الغرض منه الوصول إلى احتياجات تساعد على الفهم الواقع و التأكد من الفرضيات"² و الذي يتناسب مع دراستنا وموضوع بحثنا الذي تبلور في دور تكنولوجيا الإتصال في تحسين أداء المؤسسة الخدمائية .

المطلب الثاني :أدوات جمع المعطيات

إن أي دراسة عملية يقوم بها الباحث تتطلب منه جمع المعلومات، و على هذا الأساس اعتمدنا في جمع المعطيات الخاصة بالموضوع بحثنا على مايلي:

همام طلعت ، قاموس العلوم النفسية و الإجتماعية ، مؤسسة الرسالة ، بيروت ، الطبعة الأولى، ص03.¹
رتيمي الفضيل : المنظمة الصناعية بين التنشئة و العقلانية . الدراسة الميدانية . الجزء الثاني. الجزائر: بن مرابط. 2007 ، ص 67.²

أولاً: الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من الطرق الهامة التي تستخدم لجمع البيانات في العلوم الاجتماعية و هي تشكل اللبنة الأساسية للبحث العلمي النظري و التطبيقي على حد سواء فبدونها لا نستطيع أن ننجز أي بحث علمي .

و هي " تغير في جمع بيانات تتصل بسلوك الأفراد الفعلي في المواقف الواقعية و اتجاهاتهم و مشاعرهم"¹.

و الملاحظة التي اعتمدنا عليها في هذه الدراسة هي ملاحظة مباشرة، و هذا من أجل التطلع على تكنولوجيا الاتصال و كيف ساهمت في تحسين وتفعيل أداء الموظفين ومنه تطوير الخدمات المقدمة للزبون و هذا بفضل تلك الأدوات و الوسائل التكنولوجية التي ساهمت في تسيير عمل الموظفين و قامت بترسيخ الاتصال داخل المؤسسة و بالتالي ساعدت الملاحظة في كسب معلومات و بلورة الأسئلة في الاستبيان كون أن الملاحظة هي مكمله له. وهي الأداة الثانوية التي إعدمت عليها دراستنا.

ثانياً: الاستمارة

تعتبر من أكثر وسائل جمع المعلومات فعالية و شيوعاً و هي توظيف مجموعة من الأسئلة بمقابلة المبحوث وجها لوجه و يعرفها حسن محمد لحسن بأنها: " عملية اجتماعية صدفة تحدث بين شخصين بالمقابل Interview الذي يستلم المعلومات و يجمعها يصنفها و المبحوث Repondant الذي يعطي المعلومات إلى الباحث بعد إجابته على الأسئلة الموجهة إليه خلال عملية المقابلة"².

أوما سيكران، طرق البحث في الإدارة (مدخل المهارات البحثية)، ترجمة اسماعيل علي بسيوني، دار المريخ، الرياض، بدون سنة، ص 338¹.
حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي، دار الطليعة، بيروت، ص 93².

فالاستمارة هي وسيلة عملية وظفناها لجمع الحقائق و المعلومات من المبحوثين العاملين في مؤسسة إتصالات الجزائر في ولاية الأغواط. وهي الأداة الرئيسية التي إعتمدت عليها دراستنا.

المبحث الثاني :أدوات التحليل

قمنا باستعمال في دراستنا أدوات التحليل و عرض البيانات وهذا ما سوف نتطرق إليه .

المطلب الأول : الفرز المسطح

يقصد به فرز و تفريغ المعطيات الموجودة، و يحصل عليها بعد توزيع الاستمارة و هو إعادة كتابة و جمع المعطيات التي توصلنا إليها في جدول الفرز المسطح و نقوم بتفريغ البيانات الخاصة من كل استمارة على سطح واحد أفقي من جدول التفريغ و يتم في الأعمدة و الغرض من استخدام هذه الطريقة هو عرض هذه النتائج في الجداول الإحصائية.

المطلب الثاني : التحليل الكمي و الكيفي

أولاً: التحليل الكمي الذي يعطينا وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها و درجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى¹ . أو بمعنى اخر هو إستعمال هذا التحليل لتفسير معطيات الميدان من خلال الجداول الاحصائية البسيطة و المركبة و التي تستعمل لتفريغ و تبويب بيانات الاستمارة

ثانيا : التحليل الكيفي : يظهر من خلال التعليق على الجداول و تحليلها تحليلا سوسولوجيا المبني على تحليل الظاهرة المدروسة .

عبيدات ذوقان ، البحث العلمي : مفهومه ، أدواته ، أساليبه ،دار الفكر ، عمان ، 2001 ، ص 87¹.

المطلب الثالث: تحديد عينة البحث وكيفية اختيارها

من أجل القيام بدراسة دقيقة لا بد من وضع منهجية علمية تتماشى و تتوافق مع طبيعة البحث و موضوعه ، و لهذا يتم تحديد العينة المختارة كأساس للبحث و قصد تعميمها .

حيث يعرفها إحسان محمد حسن " مجموعة من الأشخاص من مجموعة البحث ، و هؤلاء الأشخاص يكونون العينة التي يهتم الباحث بفحصها و دراستها ، و العينة المختارة من مجتمع البحث يجب أن تكون ممثلة له ، مزاياها الديمقراطية ، الاجتماعية ، الحضارية ، الفكرية " ¹

وفي هذا البحث قمنا بإختيار **عينة المسح الشامل** الذي يعرفه جمال محمد أبو شنب " على أنه طريقة أو أسلوب من أساليب البحث يتم فيه تطبيق خطوات المنهج العلمي تطبيقا علميا على دراسة ظاهرة معينة بحيث نحصل على كافة المعلومات التي تصور مختلف جوانب الظاهرة المدروسة" ² و لقد إستخدم المسح الشامل الذي يشمل جميع وحدات العينة بإعتبار أن مجتمع الدراسة مجتمع صغير و الذي بلغ عدد أفراداه 60 موظف يتوزعون على جميع موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر بالأغواط و بعد مرور 15 يوما من تاريخ التوزيع قمنا بإسترجاع 30 إستمارة.

المبحث الثالث : الإطار المكاني و الزمني

المطلب الأول : الإطار المكاني

1-التطور التاريخي المؤسسة ياتصالات الجزائر

تعتبر اتصالات الجزائر المتعامل التاريخي لقطاع الاتصالات في الجزائر، وهي مؤسسة ذات أسهم ملك للدولة بنسبة 100%، تنشط في سوق الهاتف الثابت والحلول الشبكية لتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركات والخواص، ووعيا منها بالتحديات التي يفرضها

إحسان محمد حسن ، الأسس العلمية و مناهج البحث العلمي . دار الطباعة ، بيروت ، 1986 ، ص 35 ¹
جمال محمد أبو شنب ، البحث العلمي و المناهج و الطرق و الأدوات، دار المعرفة الجامعية ، القاهرة ، 2007 ، ص 123 ²

التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال باشرت الدولة الجزائرية سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد لقطاع في الخامس من شهر أوت 2000 و المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات سابقا، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات والفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين: أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية متمثلة في "بريد الجزائر" والثاني متمثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمر تنفيذ فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخصة تتعلق بشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

قانون 2000/03 وميلاد اتصالات الجزائر : نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تبعت القرار 03/2000، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003 01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر: كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت المؤسسة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد ومجبرة على إثبات وجودها في عالم الإتصال، فيه المنافسة الشرسة، البقاء فيه للأقوى

والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة. وبدأت نشاطها الفعلي تحت شعار¹:

- مردودية Rentabilité

- فعالية Efficacité

- جودة الخدمة Qualité

2- المهام الموكلة لمؤسسة اتصالات الجزائر

ومن أهم مهامها ما يلي:

- 1- السهر على تحقيق الأهداف والبرامج المسطرة للمؤسسة"
- 2- مراقبة سير الوحدات العملية في كل الميادين؛
- 3- مراقبة وتوجيه الوكالات التجارية؛
- 4- الإشراف والسهر على متابعة مختلف المشاريع والإنجازات المتعلقة بالمؤسسة؛
- 5- تنظيم الوكالات التجارية والمراكز الهاتفية من خلال نشاطاتها التجارية والمالية وكذا التقنية، وتقديم التوجيهات اللازمة من خلال تحديد نقاط القوة والضعف؛
- 6- الإشراف على مختلف الإعلانات والإشعارات والترقيات التجارية التي تطلقها المؤسسة؛
- 7- دعم وتمويل الضمان السير الحسن لمختلف المصالح
- 8- السهر على تدريب الموظفين وتأطيرهم في مختلف المصالح؛
- 9- العمل على تقديم أفضل الخدمات لمختلف الزبائن؛
- 10- الإشراف على متابعة المشاريع الكبرى للمؤسسة مثل توسيع شبكات الاتصال

¹ www.algérietelecom.dz

3 : تحليل الهيكل التنظيمي المؤسسة اتصالات الجزائر.**1-مدير الوحدة :**

و توكل اليه المهام الأساسية التوجيه و الإشراف ، إصدار القرارات التنظيمية و الإدارية متابعة تنفيذ المخططات السنوية الإنجاز ، متابعة عن قرب تحقيق أهداف الإدارة العليا الموضوعة سنويا و المقسمة على شكل مخططات كل شهرين.

2- قسم الموارد البشرية : ومن مهامها:

- متابعة المسار المهني للعمال من التوظيف الى التقاعد، وكذا اعداد برامج التدريب بالتنسيق مع الإدارة العليا
- اعداد الدراسات ومتابعة مؤشرات التسيير والأداء
- مساعدة مختلف الدوائر على تحقيق الأهداف المسطرة، كما أنها تساعد في عملية اتخاذ بعض القرارات التي تتعلق بعمل الدوائر
- دراسة مختلف المشاكل التي تواجه جانب العمل والعمال في المنظمة، والعمل على إيجاد الحلول الناجحة لهذه المشاكل
- تنمية مختلفة القدرات والمهارات لكافة العاملين وكل حسب طبيعة عمله، وبعدهل ومساواة دون محاباة لأحدهم على حساب الآخرين
- استقطاب الكفاءات من خارج المؤسسة، والإشراف على عملية التعيين بالتعاون مع باقي اطارات المديرية.
- إعداد التقارير المتعلقة بأداء العاملين ومحاولة تصحيح مسار العاملين الذين ظهرت أخطاءهم.

3-قسم المالية :

و تتكفل بما يلي

- تحضير مشروع ميزانية المديرية العملية على أساس إقتراحات نواب المديرية الفرعية و المدير العملي

- متابعة تنفيذ ميزانية المديرية العملية

- متابعة تمويل المشاريع التي في طور الإنجاز و تسديد نفقاتها الخاصة

- مراقبة التسيير و الصفقات وإنجاز الميزانية والوضعيات المالية و التسجيلات المحاسبية، وكذلك العمليات خارج الميزانية

- مراقبة جميع العمليات بالمديرية العملية من إعتمادات مالية و فواتير والاستهلاكات ومطابقتها للقوانين و حسن مراقبة جميع التسيير

4-نيابة المديرية الفرعية للوسائل و الدعم

من بين مهامها:

- تنفيذ مشاريع المؤسسة المسطرة في إطار ميزانية التجهيز

- الإعلان عن الصفقات الخاصة بالمديرية

- متابعة المشاريع من بدايتها إلى غاية التسليم النهائي

- اقتناء الوسائل (أثاث مكتبي ، ورق ، خزائن)

- الجرد السنوي للوسائل المكتبية و المعدات الخ

5-نيابة المديرية الفرعية التقنية

وتتكفل بما يلي:

- متابعة صيانة الشبكات

- حل جميع المشاكل التقنية المرتبطة بالشبكة

- ضمان الإستغلال الجيد للشبكة

- نشر وتوسيع الشبكة عبر كامل تراب الولاية

- تطوير الشبكة بإدخال التكنولوجيات الجديدة وآخر التجهيزات في عالم المعلوماتية والاتصال وغير ذلك.

6- نيابة المديرية الفرعية التجارية :

وتتكفل بما يلي:

- متابعة الأهداف المسطرة من طرف الإدارة العليا وبالخصوص من ناحية عدد الزبائن الجدد،
تحصيل الديون ... الخ

- تلبية الطلب المتزايد على الإشتراك في خدمة الهاتف الثابت الإنترنت و الهاتف للجيل الرابع

- متابعة جميع العمليات التي تبرمها المؤسسة مع الزبائن سواءا الأفراد أم المؤسسات

- تهتم بالزبائن المتمثلين في الأفراد والمؤسسات بإعلامهم وتوطيد صلتها بهم وكسب ثقتهم

وولائهم ومتابعة قضاياهم والعمل على معالجة مشاكلهم التي قد تتجم عن تعاملهم مع الشركة

- ضمان وصول مختلف المنتجات إلى نقاط البيع ومتابعتها عملهم بشكل مستمر،

- تهتم بإجراء البحوث التسويقية وتعمل على تطوير سوق المؤسسة.

- متابعة جميع العمليات التي تبرمها المؤسسة مع باقي المؤسسات التي تعتبر زبائن عندها

وتطوير هذا القطاع من السوق وكذا توطيد العلاقة مع متعاملها من المؤسسات.

- ضمان خدمات ما بعد البيع لهاته الفئة. الزبائن ووضع الحلول التقنية الممكنة بالتنسيق مع

الدائرة التقنية.

خلاصة

في هذا الفصل تطرقنا إلى الأسس المنهجية التي إعتدنا عليها في هذه الدراسة، حيث بدأنا بتوضيح المنهج المتبع و التقنيات المستعملة و أدوات التحليل ، ثم تناولنا بشيء من التفصيل تقديم ميدان إجراء الدراسة، ثم حددنا العينة ومجالات الدراسة أي المراحل التي مررت بها منذ بداية بحثنا إلى نهايته .

الفصل الرابع: عرض و تحليل معطيات و نتائج الدراسة

تمهيد:

المبحث الأول: عرض و تحليل معطيات الإستمارة

المطلب الأول: عرض و تحليل البيانات العامة

المطلب الثاني: عرض و تحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى

المطلب الثالث: عرض و تحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثانية

المطلب الرابع: عرض و تحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثالثة

المبحث الثاني: نتائج الدراسة

المطلب الأول: نتائج الفرضية الأولى

المطلب الثاني: نتائج الفرضية الثانية

المطلب الثالث: نتائج الفرضية الثالثة

المطلب الخامس : الإستنتاج العام

خلاصة

الفصل الرابع: عرض و تحليل معطيات و نتائج الدراسة

تمهيد:

يعتبر تفريغ البيانات و تحليلها من أهم الخطوات التي يركز عليها البحث العلمي في تحليل المعلومات التي يتحصل عليها الباحث في ميدان بحثه و ذلك كله من أجل إثبات أو نفي للفرضيات والوصول إلى النتائج التي هدف بحثه ودراسته.

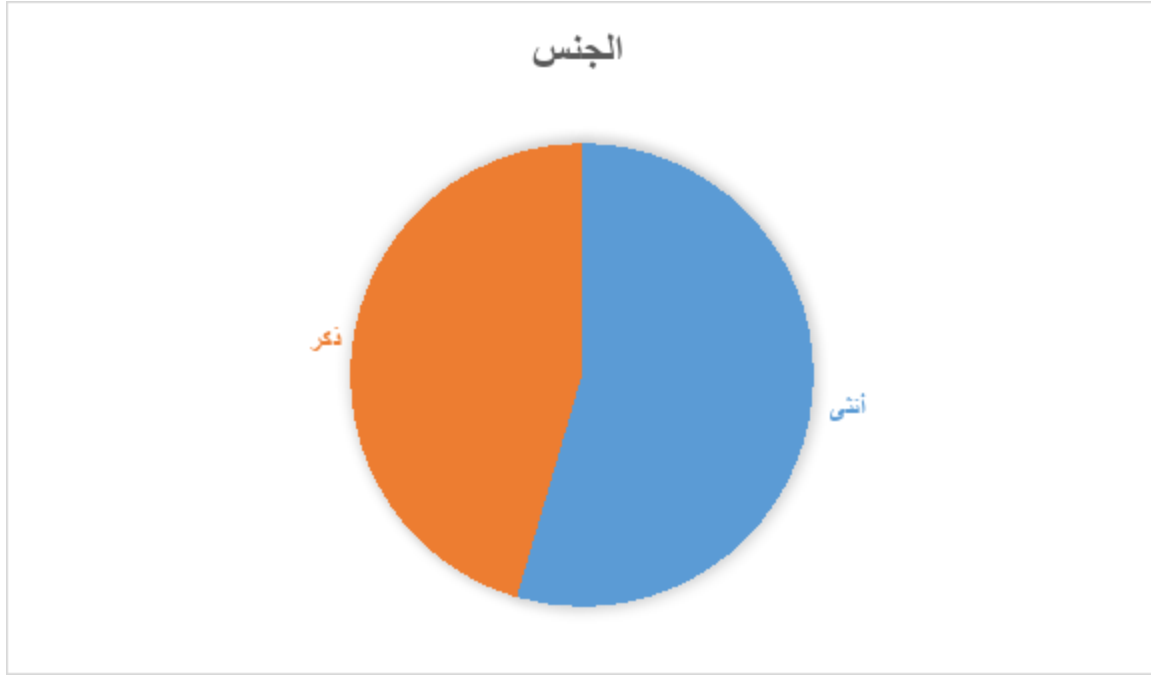
المبحث الأول: عرض و تحليل معطيات الإستمارة

المطلب الأول: عرض و تحليل البيانات العامة

الجدول رقم 01: توزيع عينة البحث على أساس الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	12	40%
أنثى	18	60%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول أعلاه اللذان يظهران نسب توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير الجنس نلاحظ أن نسبة الإناث أكبر نسبة الذكور بمعدل 60% أما نسبة الذكور ب 40%، وهذا نظرا لطبيعة العمل الذي تشغله المؤسسة وضرورة تواجد كلا الجنسين فيها. وهذا من أجل الإستفادة من قدرات ومهارات كلا الجنسين كما أنا طبيعة العمل في مؤسسة إتصالات الجزائر بالأغواط تحفز الجنس النسوى على العمل بها وهذا مايبينه الشكل التالي:



الشكل رقم 01: يمثل نسبة جنس الذكور والإناث

الجدول رقم 02: توزيع عينة البحث حسب الحالة الإجتماعية

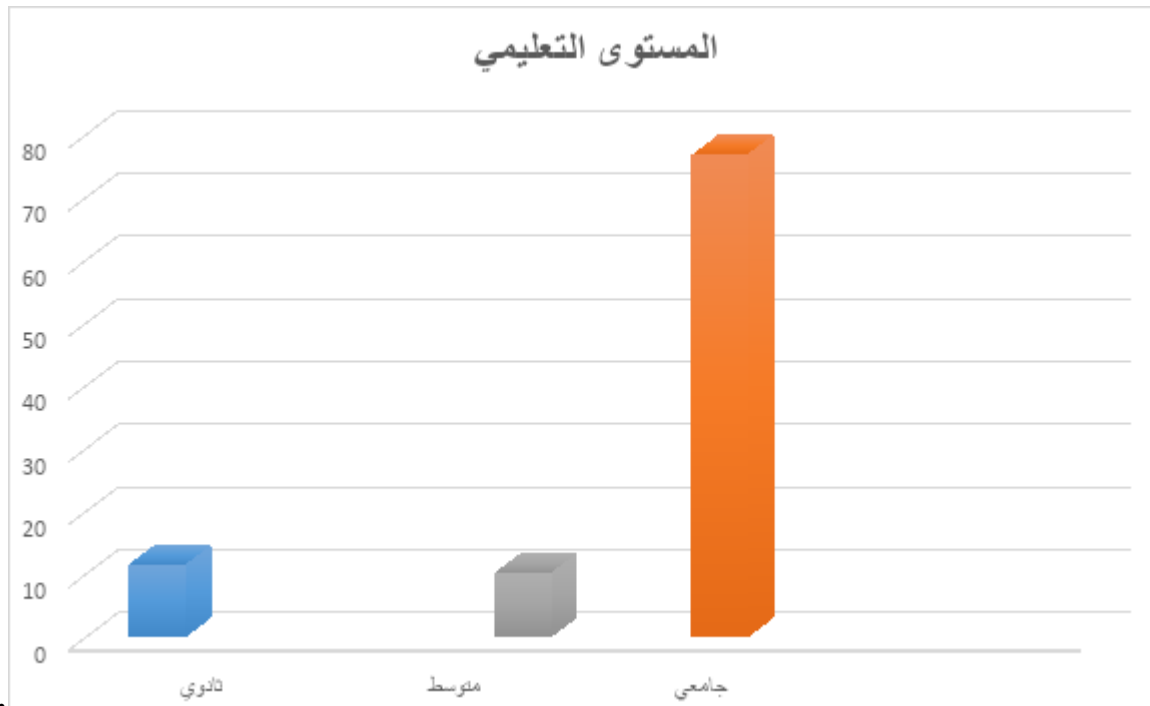
النسبة	التكرار	العينة
6.66%	02	أخرى
56.6%	17	متزوج
36.66%	11	أعزب
100%	30	المجموع

من خلال الجدول يظهر نسب توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير الحالة الاجتماعية نلاحظ أن أكبر نسبة بلغت % 56.6 للأفراد المتزوجون ثم فئة الأعزب ب %36.66 ثم أخيرا الفئة الأخرى ب %6.66. وهذا يدل على أن الموظف في مؤسسة إتصالات الجزائر يستقر من ناحية الجانب المادي ما يدفعه ويسمح له باستقرار .

الجدول رقم 03: توزيع عينة البحث حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	العينة
%13.33	04	متوسط
%10	03	ثانوي
%76.66	23	جامعي
%100	30	المجموع

يبين الشكل أعلاه نسب توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير المستوى التعليمي فنلاحظ أن نسبة الثانوي والمتوسط كانت متقاربة أما نسبة الجامعيين كانت 76.66% حيث نلاحظ تنوع المستويات كل على حسب في المؤسسة وأنها تحقق اكتفاء ذاتي الفئة العاملة كل حسب مستواه .ولكنها تركز على التكوين الجامعي وهذا لأن المستوى التعليمي له دور فعال وقوي في دافعية ونجاعة العمل وكفاءته .



الشكل رقم 02 : يمثل المستوى التعليمي

1-المطلب الثاني: عرض و تحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى

الجدول رقم 04: دوافع إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسستكم

المجموع		متوسط		ثانوى		الجامعي		دوافع المستوى التعليمي إستخدام تكنولوجيا
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
30	9	25	1	66.66	2	21.73	5	تحسين صورة المؤسسة
40	12	75	3	00	00	43.47	10	تحسين الأداء الوظيفي
30	9	00	00	33.33	1	34.78	08	سرعة الإتصال
100	30	100	04	100	03	100	23	المجموع

صرح المبحوثين أنه من دوافع إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة هو تحسين الأداء الوظيفي وكان بنسبة 40 % أما عن سرعة الإتصال وتحسين صورة المؤسسة فكان بنسب متساوية قدرت بنسبة 30%، وهذا دليل على أن أهمية استعمال تكنولوجيا الإتصال في المؤسسات الخدمائية يلعب دور جلي في تفعيل أدائها وديناميكية خدماتها وسرعتها وجعلها تكون متلائمة مع تطلعات وإحتياجات الزبون وهذا يعود بدوره إلى تحسين صورتها وجعلها تسهم في تحقيق التنمية والعمل على مواكبة مختلف التطورات في مجالها .

الجدول رقم 05: تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت في زيادة سرعة الإتصال داخل المؤسسة

النسبة	التكرار	العينة
60%	18	نعم
40%	12	لا
100%	30	المجموع

يمثل الجدول فيما ان تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت في زيادة سرعة الإتصال داخل المؤسسة. ويتضح أن أغلب إجابات العينة كانت بنعم بنسبة 60 %، أما الإجابة ب لا كانت ب 40% ، وهذا دليل على ان الإعتماد على تكنولوجيا الإتصال ساهمت بشكل كبير في زيادة سرعة الإتصال حيث أصبحت لا غنى عليها في أداء وخدمات المؤسسة وخاصة ونحن اليوم في عصر يتطلب السرعة في الأداء وهو من مميزات وسميات التكنولوجيا.

الجدول رقم 06: اذا كانت الإجابة بنعم هل يرجع ذلك

النسبة	التكرار	العينة
50%	15	سرعة وصول وتداول المعلومة
26.66%	5	سهولة الإتصال بالموظفين
33.33	10	دقة المعلومة
100%	30	المجموع

يمثل الجدول فيما اذا كانت الإجابة بنعم هل يرجع ذلك الى. ويتضح لنا

الإجابات بسرعة وصول وتداول المعلومة بنسبة 50 %، أما الإجابة بسهولة الإتصال بالموظفين فكانت بنسبة 26.66 % اما الإجابات بدقة المعلومة وهذا دليل على ان العينة بحكم خبرتهم الطويلة وإستخدامهم الدوري واليومي لتكنولوجيا ووسائطها المختلفة نظرا لدورها في زيادة سرعة الإتصال داخل المؤسسة ونجاعة الأداء والميزة الجيدة للخدمات التي تقدمها .

الجدول 07 : كيفية مساهمة تكنولوجيا الإتصال المستعملة في المؤسسة من رفع أداء العاملين داخل المؤسسة.

النسبة	التكرار	العينة
60%	18	السرعة في الإنجاز
6.66 %	02	سرعة وصول المعلومات وشفافيتها
33.44%	10	تقليل كلفة المعلومات والأرشيف
100%	30	المجموع

يمثل الجدول كيفية مساهمة تكنولوجيا الإتصال المستعملة في المؤسسة من رفع أداء العاملين داخل المؤسسة حيث كانت إجابات العينة بالسرعة في الإنجاز بنسبة 60 %، أما الإجابة بسرعة وصول المعلومات وشفافيتها فكانت بنسبة 6.66 % أما الإجابة ب تقليل كلفة المعلومات والأرشيف فكانت ب 33.44 % وهذا دليل أن جميع طرق ووسائل تكنولوجيا الإتصال المستعملة في المؤسسة تساهم في رفع من مستوى أداء العاملين ، وجعله يتماشى مع متطلبات وإحتياجات الزبون.

الجدول رقم 08: تحتاج الى وقت كبير للشرح

النسبة	التكرار	العينة
66.66%	20	نعم
33.33%	10	لا
100%	30	المجموع

يمثل الجدول مدى يمثل مدى احتياج الموظف الى وقت كبير للتعلم وشرح كيفية إستخدام الوسائط التكنولوجية حيث صرح أغلبهم وبنسبة 66.66 % بنعم أما بالنسبة للذين اجابوا لا 33.33 % ويعود ذلك الى أن الوسائط التكنولوجية ليست معقدة ومحتكرة على فئة معينة وإنما الجميع يستطيع إستخدامها وتعلم كيفية إستخدامها والعمل بها .

الجدول رقم 09: العوائق التي تحول دون مساهمة الإتصال في تحسين مستوى أداء الموظف

النسبة	التكرار	العينة
50%	15	سوء التحكم في التقنيات الحديثة
50%	15	الاستخدام غير الملائم للتكنولوجيا
100%	60	المجموع

يمثل الجدول العوائق التي تحول دون مساهمة الإتصال في تحسين مستوى أداء الموظف حيث اتفقت جميع العينة على الإجابة بالتساوي 50% بين سوء التحكم في التقنيات الحديثة و الاستخدام غير الملائم للتكنولوجيا وهذا يساهم في خفض الأداء الوظيفي وهذه من العوائق التي يجب تجنبها والعمل على القضاء عليها من أجل الحصول على نجاعة في الأداء .

المطلب الثالث: عرض و تحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثانية

الجدول رقم 10: إستخدام جهاز الحاسوب في العمل

النسبة	التكرار	العينة
76.66%	23	نعم
23.44%	7	لا
100%	30	المجموع

يمثل الجدول ما ان كانت تستخدم جهاز الحاسوب في عملك حيث ان اغلب الإجابات كانت بنعم 76.66% أما بالنسبة للذين اجابوا لا 23.44% ، وهذا دليل على نجاعة استخدام جهاز الحاسوب في العمل وأهميته في سيرورة وسلاسة العمل والقيام بالوظيفة وتقديم الخدمات على أكمل وجه للزبون ، فهو تقنية تكنولوجية أساسية .

الجدول رقم 11: فيما يستخدمه جهاز الحاسوب

النسبة	التكرار	العينة
40%	12	كتابة تقارير العمل
60%	18	تخزين المعلومات
100%	60	المجموع

يمثل الجدول كيفية استخدامه حيث 60 % أجابوا ب " كتابة تقارير العمل " أما بالنسبة للذين اجابوا تخزين المعلومات 40 كانت % ، وهذا دليل كون الحاسوب له أهمية كبيرة من تقليل الزمن و سرعة الأداء الوظيفي وخاصة تخزين المعلومات والحفاظ عليها لأطول فترة ممكنة .

الجدول رقم 12: استخدام شبكة الأنترنت في أداء المهام

النسبة	التكرار	العينة
63.66%	19	نعم
36.44%	11	لا
100%	30	المجموع

يوضع الجدول أعلاه يمثل اللجوء العينة استخدام شبكة الأنترنت حيث كانت نسبة الإجابة بنعم فكانت 63.33 % ام الإجابة بلا فكانت 36.66% وهذا لضيق لضرورة استخدامها لتسهيل وتسريع العمليات في المؤسسة الخدمائية .

الجدول رقم 13: استخدام الهاتف النقال في العمل.

النسبة	التكرار	العينة
86.66%	26	نعم
23.44%	04	لا
100%	30	المجموع

يمثل الجدول مدى اعتماد العينة على الهاتف النقال في العمل . ويتضح أن إجابات العمال كانت بنعم بنسبة 86.66 %، أما الإجابة بلا كانت بنسبة 23.44%، وهذا دليل على الهاتف النقال وسيلة لاغنى عنها بالنسبة للموظف للإتصال والتواصل والقيام بمختلف المهام والتعليمات سواء مع موظفين أو مع الزبائن .

الجدول رقم 14: تستخدم الهاتف النقال

المجموع		متوسط		ثانوي		جامعي		المستوى	أستخدام التعليمي الهاتف النقال
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
40	12	25	01	33.33	01	43.47	10		الإتصال بالزملاء
30	09	50	02	66.66	02	21.73	05		التواصل مع الجمهور الخارجي للمؤسسة
30	09	25	01	00	00	34.78	08		تخزين الملفات فيه لإستعمالها وقت الحاجة
100	30	100	04	100	03	100	23		المجموع

يتضح أن معظم إجابات الموظفين كانت أن الهاتف يستخدم للإتصال بالزملاء بنسبة 40 %، خاصة من طرف الموظفين ذو مستوى الجامعي ، أما الإجابات بالتواصل مع الجمهور الخارجي للمؤسسة بنسبة 30% أما نسبة تخزين الملفات فيه لإستعمالها وقت الحاجة كانت أيضا ب 30% وهذا يدل أن الهاتف وسيلة تكنولوجية جد مهمة في التواصل الداخلي بين الموظفين ويسهم في سيرورة العملية الإتصالية إذ بواسطته يتم تناول المعلومات والقرارات ومختلف التعليمات سواء من المسؤولين إلى الموظفين أو من الموظفين إلى المسؤولين أي الإتصال الصاعد والنازل والأفقي وهذه العملية جد مهمة وأساسية في العملية الإتصالية ولها دور كبير في نجاح المؤسسة ونجاحها.

المطلب الرابع: عرض و تحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثالثة

الجدول رقم 15: تسعى إدارة المؤسسة الخدمائية لتنمية مواردها البشرية من خلال

التعليم والتدريب في مجال التكنولوجيا الإتصال الحديثة.

النسبة	التكرار	العينة
90%	27	نعم
10%	3	لا
100%	30	المجموع

يتضح أن إجابات العمال كانت بنعم بنسبة 90 %، أما الإجابة بجيد وكانت بنسبة ، أما الإجابات بلا فكانت 10% وهذا دليل على حرص المؤسسة على رفع الكفاءة لعمالها في مجال تكنولوجيا الإتصال الحديثة حتى يزيد مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة وهذا من خلال الدورات التكوينية التي يكون لتكوين في مجال التكنولوجيا نصيبا منها نظرا لأهميتها وضرورتها للموظف والتي تسمح بتطوير مهارته ورفع من مستوى أدائه.

الجدول رقم 16: تخطيط المؤسسة إلى تعميم استخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى

جميع اداراتها ؟

النسبة	التكرار	العينة
83.33%	25	نعم
26.77%	05	لا
100%	30	المجموع

يتضح أن الإجابات كانت بنعم بنسبة 83.33 %، أما الإجابات بلا فكانت 26.77% وهذا دليل على ان تعميم استخدام تكنولوجيا الإتصال هو المعيار الأساسي لتقييم مستوى ورؤية أفضل للمؤسسة .

الجدول رقم 17: تحرص المؤسسة مستقبلا على توفير المساعدة التقنية لموظفيها في حالة وجود مشاكل عند استخدام تكنولوجيا الإتصال .

النسبة	التكرار	العينة
96.66%	29	نعم
3.33%	01	لا
100%	30	المجموع

يتضح أن أغلبية الإجابات كانت بنعم بنسبة 96.66 % ، أما الإجابات بلا فكانت 3.33% وهذا دليل على أن ضرورة توفير المساعدة التقنية لصيانة تكنولوجيا الإتصال عند وجود مشكل .لأن الأداء في المؤسسة يقوم وبدرجة كبيرة على الوسائط والتقنيات التكنولوجية ومنه من ضروري الصيانة والمراقبة الدورية لهذه الوسائل من أجل ضمان سيرورة العمل.

الجدول رقم 18: تكنولوجيا الإتصال تساهم في تفعيل أداء داخل المؤسسة

المجموع		متوسط		ثانوي		جامعي		تساهم تكنولوجيا الإتصال
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
83.33	25	75	03	66.66	02	86.95	20	توافر بيئة إتصال فعالة
16.66	05	25	01	33.33	01	13.05	3	التواصل الدائم مع الزبون
100	30		04		03	100	23	المجموع

يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن من بين أغلبية الموظفين والذين كان من المستوى الجامعي صرح بأن المؤسسة تتابع أهم مستحدثات تكنولوجيا المعلومات من أجل توفير بيئة

إتصالية فعالة وهذا بنسبة 83.33% في حين أن هنالك وبنسبة 16.66 % إعتبرها تتباع هذه التكنولوجيا من أجل التواصل مع الزبائن.

و منه نستنتج أن للمؤسسة إهتمام كبير بتكنولوجيا المعلومات و الإتصال و أهم مستحدثاتها و هذا نظرا للدور الكبير لترقية الخدمات و أدائها و جعلها تكون أكثر فعالية و سهولة للموظف و الزبون على حد سواء ، و منه تكون الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة في متناول الجميع و ذات نوعية مما ينعكس هذا بدوره على إعطاء صورة إيجابية للمؤسسة.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة

المطلب الأول: نتائج الفرضية الأولى

- من خلال نتائج الدراسة الميدانية و معطياتها الخاصة التي تبين تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحسين الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة .حيث كانت أعلى نسب تتمحور في أن تكنولوجيا الإتصال تساهم وبنسبة كبيرة مقدرة بـ83% حسب تصريحات الموظفين في تنمية أدائهم وتفعيله وجعل الخدمات المقدمة للزبون تتميز بالسرعة والفاعلية والديناميكية وعلى هذا الأساس فالرقمنة والتكنولوجيا لها تأثير إيجابي على المؤسسة وخدماتها من جهة وعلى المواطن الذي يتلقى مختلف الخدمات من جهة أخرى .

المطلب الثاني: نتائج الفرضية الثانية

- نلاحظ أنه فيما يخص أهم مستحدثات تكنولوجيا الإتصال داخل المؤسسة تبين بعد التحليل أن المؤسسة تعتمد على وسائط تكنولوجية مختلفة تتواءم مع متطلبات العصر من تكنولوجيا ووسائط وتعد الشبكة العنكبوتية وخدماتها من أهم هذه الوسائط حسب تصريحات الموظفين وهذا لما تقدمه من خدمات وتسهيلات على نسق المحلي والوطني والعالمي .

المطلب الثالث: نتائج الفرضية الثالثة

- نلاحظ أنه فيما يخص ما تستخدمه المؤسسة الإتصالات الجزائر في ولاية الأغواط من تكنولوجيا الاتصال لتحسين الخدمات المقدمة لزيائنها. فقد أكد الموظفين أنها تلبي إحتياجات الزبون وتتلائم مع إحتياجاته وأن المؤسسة تسعى دوما إلى مواكبة التطورات التكنولوجية لكي تقدم للزبون ما يحتاجه من خدمات ويكون راض عنها وتكون في المستوى المطلوب.

المطلب الرابع : الاستنتاج العام

➤ من الدراسة الميدانية التي قمنا بها حول موضوع دور تكنولوجيا الإتصال في تحسين أداء المؤسسة الخدمائية بمؤسسة إتصالات الجزائر بالأغواط إستنتجنا أن الفرضية الأولى. والمتمثلة في أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحسين الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة . قد تحققت وهذا من خلال التحليل و المعطيات أنها تسهم في تنمية أداء الموظفين إلي مستوى أفضل وهذا ما ينعكس إلى تحسين الخدمات وتحسين أدائها وتقديم الخدمات على أكمل وجه لجعلها تساير مختلف التطورات الحاصلة في مجال الخدماتي للمؤسسة .

➤ كما أوضحت نتائج الفرضية والمتمثلة في أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تتوفر عليها مؤسسة الإتصالات في الأغواط هي: الحاسوب الهاتف والإنترنت. قد تحققت لأننا وجدنا أن المؤسسة لها إهتمام كبير بتكنولوجيا والإتصال وهذا نظرا للمكانة العالية التي يكتسبها في ديناميكية الخدمة التي يقدمها مما يجعلها ضرورية و أساسية لمواكبة مختلف التطورات الحاصلة وتعتبر الإنترنت هي ضمن أنجع الوسائل إستخداما داخل هذه المؤسسة لأنها تعمل على الحصول على مختلف المعلومات والمستجدات مما يدفعها إلى زيادة فعالية عملية الإتصال وتقويتها سواء كان هذا داخل المؤسسة أو مع زبائننا .

➤ أما نتائج معطيات الخاصة بالفرضية الثالثة تكنولوجيا الاتصال تستخدم في مؤسسة الأغواط لتحسين الخدمات المقدمة لزبائننا. قد تحققت وهذا لدور القيم والفعال الذي تقوم به هذه التكنولوجيا مما يجعلها أساسية ومهمة في المؤسسة فهي بمثابة البنية التحتية التي تقوم عليها المؤسسة و القاعدة الرئيسية التي تسمح لها بمواكبة العولمة و الحفاظ على مكانتها سواء كان هذا علي المستوى الداخلي أو الخارجي.

❖ الاقتراحات والتوصيات

➤ يكمن دور تكنولوجيا الاتصال في رفع أداء المؤسسة الخدمائية يمكن تقسيمه إلى عدة

عناصر رئيسية:

➤ تحسين جودة الخدمات:

✓ تتيح تكنولوجيا الاتصال للمؤسسات تقديم خدمات أكثر دقة وفاعلية، مما يعزز رضا العملاء.

✓ إمكانية الوصول السريع للمعلومات تمكن من حل مشكلات العملاء بكفاءة أعلى.

➤ تسريع العمليات:

✓ تسهم تكنولوجيا الاتصال في تسريع عمليات التواصل الداخلي بين الأقسام، مما يقلل من الوقت المستغرق في تنفيذ المهام.

✓ أتمتة العمليات والخدمات الإلكترونية تسهم في تسريع الإجراءات وتقديم الخدمات بسرعة أكبر.

➤ تعزيز التواصل الداخلي:

✓ تسهل التكنولوجيا تبادل المعلومات بين الموظفين والإدارات المختلفة، مما يعزز التنسيق والتعاون.

✓ استخدام أدوات الاتصال الحديثة كالبريد الإلكتروني والرسائل الفورية يسهم في تحسين تدفق المعلومات داخل المؤسسة.

➤ زيادة الكفاءة التشغيلية:

✓ تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحسين الكفاءة من خلال تقليل الأخطاء البشرية وتوفير الوقت.

✓ تساعد في تتبع الأداء وتحليل البيانات لاتخاذ قرارات أفضل.

➤ توسيع نطاق الخدمات:

✓ تتيح التكنولوجيا للمؤسسات الخدماتية تقديم خدماتها عبر الإنترنت، مما يزيد من قاعدة العملاء المحتملين.

✓ تحسين تواجد المؤسسة على منصات التواصل الاجتماعي يساهم في جذب المزيد من العملاء.

➤ تحقيق ميزة تنافسية:

✓ الاعتماد على تقنيات الاتصال الحديثة يساعد المؤسسات على التميز في السوق من خلال تقديم خدمات مبتكرة وسريعة.

✓ استخدام التحليلات والبيانات الكبيرة لتحسين استراتيجيات العمل وتقديم حلول مخصصة للعملاء.

➤ تعزيز تجربة العميل:

✓ تساهم تكنولوجيا الاتصال في تقديم خدمات مخصصة وتفاعلية، مما يعزز رضا العملاء وولائهم.

✓ توفير قنوات اتصال متعددة ومتاحة على مدار الساعة يساهم في تحسين تجربة العميل.

➤ إدارة المعرفة والمعلومات:

✓ تساعد تكنولوجيا الاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات والبيانات المطلوبة.

✓ تتيح إنشاء قواعد بيانات مركزية تسهل تخزين واسترجاع المعلومات الهامة.

خاتمة

يمكن اعتبار تكنولوجيا الاتصال الحديثة كعنصر أساسي يدعم المؤسسات في سعيها لمواكبة التطورات العالمية والتكيف مع متغيرات البيئة المحيطة. تلعب هذه التكنولوجيا دورًا محوريًا في تحديد طبيعة العمل داخل المؤسسة، حيث تؤثر بشكل كبير على جميع الأنشطة والعمليات. فهي تسهم في تسريع نقل المعلومات، وتحسين الكفاءة، مما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء العام للمؤسسة.

بالنسبة للأفراد والمنظمات على حد سواء، فإن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرًا إيجابيًا ملحوظًا. على سبيل المثال، في مؤسسة اتصالات الجزائر، تسهم هذه التقنيات في تحسين الأداء الوظيفي بشكل كبير من خلال توسيع استخدامها في مختلف عمليات العمل، بالإضافة إلى التركيز على تطوير مهارات الموظفين في هذا المجال. هذه الاستراتيجيات تمنح المؤسسة ميزة تنافسية قوية مقارنةً بمنافسيها في السوق.

لا يمكن لأي مؤسسة تطمح إلى النجاح الاستغناء عن دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة. فهي تعزز من ثقافة التنافس بين الموظفين وتشجعهم على بذل جهد أكبر لتحقيق التميز. كما تساهم في تحسين الأداء المؤسسي من خلال تطوير الموارد البشرية عبر التدريب المستمر وزيادة الكفاءات المهنية، خاصة فيما يتعلق باستخدام التقنيات الحديثة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع :

1. إبراهيم شنييتي عمر هادف دور الإشهار في استقطاب جمهور المؤسسة الخدمائية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2014-2015
2. أحمد بلالي ، الأهمية الإستراتيجية للتسويق في ظل تحديات الأعمال الراهنة ، مجلة الباحث ، العدد السادس ، ورقلة ، 2008 ، ص: 101.
3. أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (tQu) في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، العدد 4، 2006،
4. إيمان يحياوي، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمائية، دراسة عينة من المؤسسات بولاية أم البواقي مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص إدارة أعمال كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة العربي بن مهيدي 2017 ص38
5. بختي إبراهيم، مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ماجستير تسيير المؤسسات المتوسطة، جامعة قاصدي مرباح
6. بن طيب إبراهيم ، دور تكييف الإستراتيجيات التسويقية في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية
7. حجاب مخلوفي مساهمة تقنيات المعلومات في التنمية المستدامة مجلة العلوم التجارية، بن عكنون الجزائر، العدد 06 جوان 2006،
8. حميد الطائي بشير العلاق مبادئ التسويق الحديث مدخل شامل، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان 200،
9. شادلي شوقي أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية المحلية المستدامة في الجزائر، جامعة ورقلة، مجلة البحث، العدد 09
10. فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2005

11. كريم بيشاري، تسويق خدمات التأمين وأثره على الزبون مذكرة (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلم التيسر لتخصص تسويق، جامعة سعد حلب بالبليدة، البليدة،
12. محي محمد مسعي، القاهرة العولمة الأوهام والحقائق، ط1، مطبعة ومكتبة الشعاع، مصر، 1999،
13. مزهر شعبان العاني شوقي ناجي جواد العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008
14. مصطفى يوسف كافي تكنولوجيا الإعلام والاتصال دار الإعصار العلمي للنشر ، الأردن 2015
15. LauraK.Raiman Dupon(2001): Service Quality . from "Handbook of Industrial Engineering: Technology and Operation Management", 3rd ed. A Wiley – Interscience Publication, John Wiley & Sons, INC. New York
16. Michael. Haischer, Bullinger Hans. Jorg, Fahrnich Klaus. Peter(2001): Assessment and Design of Service System. 3rd ed. .John Wiley & Sons, INC. New York

قائمة
الملاحق

الملحق رقم 01:

الإستبيان

البيانات الشخصية:

- 1- الجنس ذكر أنثى
- 4 - الحالة العائلية : أعزب متزوج /ة أخرى
- 5- المستوى التعليمي :
- ثانوي
- متوسط
- جامعي
- ابتدائي

المحور الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحسين الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة

- 1- ماهي دوافع إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسساتكم؟
- تحسين الأداء الوظيفي
- سرعة الاتصال
- تحسين صورة المؤسسة

2- هل ترى بان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في زيادة سرعة الاتصال داخل المؤسسة؟

- نعم
- لا

3- إذا كانت الإجابة ب"نعم"، هل يرجع ذلك:

- سرعة وصول وتداول المعلومة

- سهولة الاتصال بالموظفين

- دقة المعلومة

4- كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال المستعملة في المؤسسة من رفع أداء العاملين داخل المؤسسة؟

- السرعة في الإنجاز

- سرعة وصول المعلومات وشفافيتها

- - تقليل كلفة حفظ المعلومات والأرشيف

- التقليل من الأخطاء

5- ماهي العوائق التي تحول دون مساهمة الاتصال في تحسين مستوى أداء الموظف ؟

سوء التحكم في التقنيات الحديثة

الاستخدام غير الملائم للتكنولوجيا

6- ذا كانت الإجابة ب "نعم"، فلماذا؟

عدم التحكم في التقنيات الحديثة

استخدامها في التسلية وإضاعة الوقت

- استغلال هذه التكنولوجيات لخدمة أغراض شخصية

المحور الثاني : تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تتوفر عليها مؤسسة الأغواط هي:

الحاسوب الهاتف والإنترنت

7- هل أنت تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟

نعم

لا

8- إذا كنت تستخدم جهاز الحاسوب في عملك، فيما تستخدمه؟

كتابة تقارير العمل

تخزين المعلومات والملفات

9- انت تستخدم شبكة الأنترنت في عملك:

نعم

لا

10- في حالة استخدامك لشبكة الأنترنت فيم استخدمها؟

- الحصول على المعلومات وتبادل الملفات

- التواصل مع الزملاء

- الاتصال بالجمهور الخارجي للمؤسسة

- الترويج والإعلان

11- هل تعتمد على الهاتف النقال في عملك؟

نعم

لا

12- إذا كان اعتمادك عليه كثيرا في إنجاز عملك، فيما تستخدمه؟

- الاتصال بزملاء العمل

- التواصل مع الجمهور الخارجي للمؤسسة

- تخزين الملفات فيه لاستعمالها وقت الحاجة

المحور الثالث: تكنولوجيا الاتصال تستخدم في مؤسسة الأغواط لتحسين الخدمات المقدمة لزيائنها.

13 - هل تسعى إدارة المؤسسة الخدمائية لتنمية مواردها البشرية من خلال التعليم

والتدريب في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم

لا

14 - هل تخطط المؤسسة إلى تعميم استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى جميع

إدارة؟

نعم

لا

15 هل تحرص المؤسسة مستقبلا إلى توفير المساعدة التقنية لموظفيها في حالة وجود

مشاكل عند استخدام تكنولوجيا الاتصال؟

نعم

لا

16 - هل تخطط المؤسسة إلى تعميم استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى جميع

إدارتها؟

نعم

لا

هل تتطلع المؤسسة إلى تبني كل ما هو جديد من وسائل تكنولوجيا جديدة للتميز في الأداء

مستقبلا؟

نعم

لا

حسب رأيك كيف تساهم تكنولوجيا الإتصال في تفعيل أداء داخل المؤسسة ؟

.....

.....

الملحق رقم 02:

3- الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر و تحليله

الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملياتية بالأغواط

